

Lauri Sundberg

# **”KIITOS KUN SAIN JUTELLA”**

Keskustelunanalyttinen tutkielma chatissa  
toteutettavasta nuorisotyöstä

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Pro gradu –tutkielma

Huhtikuu 2019

## TIIVISTELMÄ

Sundberg, Lauri: ”Kiitos kun sain jutella”. Keskustelunanalyyttinen tutkielma chatissa toteutettavasta nuorisotyöstä

Pro gradu –tutkielma

Tampereen yliopisto

Nuorisotyö ja Nuorisotutkimus

Huhtikuu 2019

---

Tutkielmassa tarkastellaan nuorille suunnatussa nuorisotyöllisessä chat-palvelussa tapahtuvia nuoren ja koulutetun aikuisen ohjaajan välisiä vuorovaikutustilanteita. Aineistona on 18 kappaletta Pelastakaa Lapset ry:n anonyymin Netarin chatin keskustelutallenteita. Aineiston analyysissa hyödynnetään keskustelunanalyysia. Ensimmäinen tutkimuskysymys on: millä tavoin aikaan, anonymiteettiin ja tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät muokkaavat chat-keskusteluja? Toinen tutkimuskysymys on: millä tavoin vuorovaikutuksen osapuolet orientoituvat näihin edellä mainittuihin tekijöihin?

Aineistosta korostui, että edellä mainitut tekijät määrittivät huomattavasti chat-palvelussa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Näistä keskeisimmin vuorovaikutusta määrittelevä asia oli aika. Ohjaajat vetosivat usein palvelun aikarajoihin viedäkseen keskustelun päätökseen. He myös liittivät aikaan kielteisiä merkityksiä ja pahoittelivat keskustelujen lopettamista. Nuoret perustelivat yhteydenottoja sillä, että muita kontakteja ei ollut saatavilla keskustelun ajankohtana. Nuoret eivät pitäneet palvelun jonotusaikoja ongelmallisena, mutta ilmaisivat tietoisuutta muista palveluun jonottavista nuorista.

Anonymiteettiin vetoaminen toistui useasti tilanteissa, joissa ohjaajat rohkaisivat nuoria kertomaan enemmän tilanteestaan. Anonymiteetti näyttäytyi ajoittain haasteellisena, kun ohjaajat pyrkivät rohkaisemaan nuorta hakeutumaan kasvokkain kontaktiin, jotka eivät olleet anonyymeja. Nuoret tiedustelivat palvelun anonymiteetista ennen yhteydenoton syyn kertomista tilanteissa, joissa syy oli arkaluontoinen. Tekstiin pohjautuva vuorovaikutus näkyi siinä, että non-verbaalien vihjeiden vähäisyys ja itseilmaisun haasteet aiheuttivat toisinaan väärinymmärryksiä. Se oli myös yhteydessä tilanteisiin, jossa toisen henkilön läsnäolon suhteen koettiin epävarmuutta. Hetkittäisiä poissaoloja ja viiveitä keskusteluissa perusteltiin teknisillä ongelmilla. Teknisistä tekijöistä sekä kirjoitusnopeudesta johtuvat viiveet vastauksissa aiheuttivat toisinaan vuorovaikutuksellisia ongelmia. Ohjaajat käyttivät hyperlinkkejä vuorovaikutuksen resursseina vastaamaan nuoren kysymyksiin, tukemaan palveluohjausta ja antaakseen näille tietoa.

Tutkielmasta käy ilmi, että nuoret kokevat palvelun ajallisen saatavuuden ja anonymiteetin tärkeinä. Keskusteluille olisi usein hyvä olla enemmänkin aikaa. Ohjaajien tulee pitää mielessä kohtaamisen rajallinen aika sekä vuorovaikutuksen rytmi ja luoda aktiivisesti keskustelujen rakennetta yhdessä nuoren kanssa. Keskusteluissa tulee kiinnittää huomiota selkeään vuorovaikutukseen väärinymmärrysten huomioimiseksi. Hyperlinkkien käytön yhteyteen on hyvä lisätä vuorovaikutteisuutta nuoren kanssa.

Avainsanat: Nuoret, nuorisotyö, digitaalinen vuorovaikutus, chat, keskustelunanalyysi.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

## ABSTRACT

Sundberg, Lauri: "Thanks for letting me talk". Study on youth work chat from the perspective of conversation analysis

Masters Thesis

University of Tampere

Youth Work and Youth Studies

April 2019

---

The purpose of this study is to explore interaction, which takes place in youth work – oriented chatrooms between a young person and an adult counsellor. The data consists of 18 litterations of anonymous conversations. My research questions are as follows: How do factors related to time, anonymity and text based interaction give shape to chat conversations? In addition, in what ways do the participants of interaction orient themselves to these factors? The results show that factors connected to time, anonymity and non-verbal interaction were clearly present in the interaction that took place in the chatrooms. The most prominent category was time. The counsellors often referred to time limits in order to finish the conversations. They also gave negative meanings to time limits and apologised for having to end the conversation. Some of the young people justified contacting the chat with the unavailability of other contacts at the time of conversation. The young people expressed awareness about other young people in queues during their own sessions.

The counsellors referred to the anonymity of the chat as a way of encouraging the young people to share more information about their reason for contacting the chat. At times anonymity was brought up as problematic, in cases where young people were encouraged to gravitate towards face-to-face contacts. Young people could decline these offers, justifying this by the fact that these other contacts could not provide anonymity. Young people also inquired about the anonymity of the chat-service, before sharing their reason for contacting. This happened in situations where the reason for contact could be categorized as delicate.

Text based conversation was connected to misunderstandings caused by the lack of non-verbal cues and difficulty of expressing oneself through text. It was also connected to situations, where a participant was unsure whether the other was present. Moments of absence or pauses in conversation were justified by technical problems. The counsellors made use of hyperlinks as a non-verbal resource. Delays in sending messages and lengthy messages caused interactional problems, which were accounted for. Hyperlinks were used for answering young people's questions, for helping them find other services and for giving them information seen as potentially beneficial for them. Hyperlinks were often used as a resource for ending the conversation.

Results show that young people place importance on the time-related accessibility and anonymity of the chat-service. Counsellors should be mindful of the limited time and rhythm of the interaction and actively build structure of the session together with the young person. One should also keep the possibility of misunderstandings in mind. When using hyperlinks, counsellors could also pay attention to the participation of the young person.

Keywords: Youth, youth work, digital interaction, chat, conversation analysis.

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO .....	1
2. CHAT-PALVELUT .....	2
2.1 Chatit vuorovaikutuksen alustoina .....	2
2.2 Suomalaiset chatit.....	4
2.3 Netarin chat .....	5
3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS: AIKA, ANONYMITEETTI JA TEKSTIIN POHJAUTUVAN VUOROVAIKUTUKSEN MERKITYS.....	9
3.1 Ajan vaikutus chat-palveluissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen .....	11
3.2 Chat-palvelujen nuorelle mahdollistama anonymiteetti .....	13
3.3 Tekstiin pohjautuvan vuorovaikutuksen merkitys.....	16
3.4 Tutkimuskysymykset.....	21
4. CHAT-TUTKIMUKSEN METODOLOGISIA KYSYMYKSIÄ .....	22
4.1 Keskustelunanalyysi .....	22
4.2.1 Keskustelunanalyysi ja institutionaalinen vuorovaikutus .....	27
4.2.2 Digitaalinen keskustelunanalyysi.....	29
4.3 Aineiston esittely .....	32
4.4 Aineiston analyysi .....	34
4.5 Eettisyys .....	37
5. CHAT-VUOROVAIKUTUKSEN ANALYYSIN TULOKSET .....	38
5.1 Aikaan liittyvät tekijät .....	39
5.1.1 Keskusteluaikaan viittaaminen keskustelun lopettamiseksi .....	39
5.1.2 Palvelun ajallinen saatavuus yhteydenoton syynä .....	44
5.1.3 Jonoihin viittaaminen ja nuoren tietoisuus muista käyttäjistä .....	48
5.2 Anonymiteetti .....	53
5.2.1 Anonymiteettiin vetoaminen rohkaisukeinona .....	55
5.2.2 Anonymiteetti kertomisen ehtona .....	59
5.3 Kirjoitetun vuorovaikutuksen haasteet & resurssit.....	66
5.3.1 Kirjoitetun ymmärtäminen ja väärinymmärrykset .....	67
5.3.2 Poissaolot ja katkokset .....	69
5.3.3 Vuorovaikutuksen osapuolten väliset erot viestien lähettämisen nopeudessa .....	73

5.3.4 Hyperlinkit keskustelun resursseina .....	82
6. JOHTOPÄÄTÖKSET .....	88
6.1. Aika, anonymiteetti sekä tekstipohjaisen vuorovaikutuksen haasteet ja resurssit chat- keskustelujen keskeisinä piirteinä .....	88
6.2. Tulosten merkitys chat-palvelujen kehittämisen näkökulmasta .....	91
6.3. Tutkimuksen arviointia ja jatkotutkimustarpeita .....	96
LÄHTEET .....	101

## **PRO GRADU -TUTKIELMAN TAULUKOT JA LIITTEET**

TAULUKKO 1: Aineisto. s. 33-34

TAULUKKO 2: Tulokset. s. 38

LIITE 1: Palautekysely chatin parantamiseksi. s. 108-109

## 1. JOHDANTO

Nuorille suunnattujen chat-palveluiden suosio kasvaa, ja uusia palveluita perustetaan tasaiseen tahtiin. Chateja löytyy laidasta laitaan, oli kyseessä sitten perinteinen vapaa-ajan nuorisotyö, tieto- ja neuvontatyö tai mielenterveystyö. Suomen ulkopuolella nuorille suunnattuihin chateihin kohdistuvan yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen määrä on kasvanut tasaisesti 2000-luvun loppupuolelta lähtien etenkin Euroopassa sekä Australiassa (ks. Bambling ym. 2008; Chardon ym. 2011; Christodoulidou 2018; Dowling & Rickwood 2014; Gatti ym. 2016; Hanley 2006).

Yhä useampi nuori on löytänyt chat-palvelut ja hyödyntää niitä moneen eri tarkoitukseen. Osa nuorista voi olla chatissa keskustelemassa ensimmäistä ja viimeistä kertaa, kun taas toisista tulee säännöllisiä palvelujen käyttäjiä. Osalle nuorista palveluiden käyttäminen on kertaluontoisesti hyödynnettävä keino hakea ja saada vastausta johonkin yksittäiseen kysymykseen tai mahdollisuus purkaa tuntemuksia huonon päivän jälkeen. Toisille chat-keskustelut ovat pitkäkestoisia paikkoja hakea kannattelua, juttuseuraa ja ymmärrystä. Matala kynnys yhteydenottoon, anonymiteetti sekä turvallisuus ovat usein arkipuheessa toistuvia merkityksiä, kun pohditaan nuorten syitä chat-palvelujen käyttämiseen.

Suomessa nuorille suunnattujen chatien tutkimus on hyvin vähäistä. Siten graduni auttaa muodostamaan parempaa ymmärrystä kotimaassamme ja suomen kielellä tapahtuvasta chat-ohjauksesta. Tutkielmani paneutuu chateissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen keskustelunanalyysin keinoin. Tällaista mikrotason vuorovaikutusanalyysia on nuorille suunnatuista chat-palveluista tehty kansainvälisestikin katsottuna melko vähän (ks. Christodoulidou 2018).

Tutkielman keskeinen tavoite on lisätä ymmärrystä nuorille suunnatuissa chat-palveluissa tapahtuvasta ohjaajan ja nuoren välisestä vuorovaikutuksesta. Työskentelen Pelastakaa Lapset ry:lla, joka monen suomalaisen kansalaisjärjestön ja muun toimijan tavoin ylläpitää digitaalisia palveluja nuorille, kuten tietoa, neuvontaa ja tukea tarjoavia chateja. Aiheen valinnan taustalla on ammatillisen kehittymisen halun ohella myös suuri kiinnostus

digitaalisissa ympäristöissä tapahtuvaa vuorovaikutusta kohtaan. Tämä mielenkiinto sai minut alun alkaen hakeutumaan digitaalisen nuorisotyön kentälle. Oma kiinnostukseni kohdentuu chatien erityispiirteiden tarkasteluun. Haluan tuottaa tutkielmallani tietoa siitä, millaisen ympäristön chat muodostaa ohjaukselle ja miten se vaikuttaa vuorovaikutukseen. Mitä vaikutuksia rajatulla keskusteluajalla, koetulla anonymiteetilla ja tekstin välityksellä kommunikoimisella on? Tämä tieto voi parhaassa tapauksessa auttaa kehittämään palveluista sellaisia, että ne tarjoavat yhä myönteisempiä ja tarkoituksenmukaisempia kokemuksia sekä nuorille että ohjaajille.

Etenen seuraavassa luvussa käsittelemään chat-palveluja vuorovaikutuksen ympäristöinä sekä Netarin chatin ominaispiirteitä. Luvussa 3 esittelen aiempaan chat-tutkimukseen pohjautuvan tutkielmani teoreettisen viitekehyksen sekä tutkimuskysymykseni. Tätä seuraavassa luvussa 4 kuvailen keskustelunanalyysia tutkimusmenetelmänä, institutionaalisuuden vaikutuksia keskustelulle sekä niitä erityispiirteitä, joita digitaaliseen vuorovaikutukseen kohdistuvaan keskustelunanalyysiin liittyy. Esittelen kyseisessä luvussa myös aineistoani, käyn läpi chat-keskustelutallenteisiin pohjautuvan aineiston analyysini vaiheita ja käsittelen tutkielmani eettisiä periaatteita. Luvussa 5 esittelen tutkielmani keskeiset havainnot eli tulokset. Johtopäätösluvussa muodostan yhteenvedon tutkielmani tuloksista, niiden merkityksestä ja mahdollisista seurauksista työn kehittämisen kannalta. Lisäksi altistan pro graduni kriittiselle itsereflektiolle, tuon esiin vaihtoehtoisia tapoja joilla chat-aineistoni vuorovaikutusta olisi voinut tutkia ja aiheita jatkotutkimukselle.

## **2. CHAT-PALVELUT**

### **2.1 Chatit vuorovaikutuksen alustoina**

Chateja käytetään lukuisiin erilaisiin tarkoituksiin. Ihmiset käyttävät chateja muun muassa keskustellakseen jaetuista mielenkiinnon kohteista ja harrastuksista, muodostaakseen



yhteisöjä saman henkisten tai samanlaisissa elämäntilanteissa olevien kanssa, saadakseen ja antaakseen vertaistukea, vastaanottaakseen asiakaspalvelua, osallistuakseen oppitunneille, suorittaakseen liikeneuvotteluja, saadakseen matalan kynnyksen neuvontaa ja niin edelleen.

Cambridge Dictionary määrittelee chat-huoneet ”osaksi internetiä, jossa ihmiset voivat kommunikoida keskenään kirjoittamalla viestejä, jotka liittyvät usein johonkin tiettyyn aiheeseen” (Cambridge Dictionary 2018). Chatissa tapahtuva vuorovaikutus toimii tyypillisesti siten, että osapuolet lähettävät toisilleen tekstiin pohjautuvia viestejä, jotka ovat usein melko lyhyitä. Chat on tyypillisesti organisoitu niin kutsuttuihin chat-huoneisiin tai chat-kanaviin, joiden toimintaperiaatteet määrittelevät vuorovaikutuksen raamit.

Chat-keskustelun syntyminen vaatii kahden tai useamman osallistujan samanaikaisen läsnäolon jaetussa digitaalisessa tilassa (Paolillo & Zelenkauskait 2013, 565). Chat-vuorovaikutuksessa voi siten olla samanaikaisesti läsnä kaksi tai useampi osallistuja, enimmillään jopa satoja osallistujia. Omassa tutkimuksessani keskityn kahden osapuolen, nuoren ja ohjaajan välisiin suljettuihin ja anonyymeihin chat-keskusteluihin.

On olemassa yleisiä teknisiä ominaisuuksia ja toiminnollisuuksia, joita suuri osa chateista noudattaa. Chat-ikkuna sisältää tyypillisesti taltioinnin kaikista saman keskustelun sisällä käydyistä kirjoituksista. Viestit on yleensä aikamerkitty niiden lähetysajan mukaan. Tämä auttaa osapuolia seuraamaan keskustelua ja palaamaan aiemmin kirjoitettuihin viesteihin. Chatien kirjoituskentässä käyttäjät luovat viestin. Tyypillisimmin viestit sisältävät tekstiä, mutta ne voivat sisältää myös symboleita, linkkejä verkkosivuille tai muita elementtejä. Käyttäjien on pääsääntöisesti mahdollista muokata viestinsä rauhassa haluamansa näköiseksi ennen sen lähettämistä. Muut käyttäjät eivät yleensä voi nähdä tätä muokkausvaiheessa olevaa lähettämätöntä viestiä. Riippuen siitä, mitä järjestelmää käytetään, tarjolla voi olla myös vaihtoehtoja vaikuttaa tekstin väriin sekä tyyliin tai työkaluja, joilla voidaan lisätä hymiöitä sekä muita elementtejä. (Thurlot, Lengel & Tomic 2012, 149.)

Varhaisessa informaatioteknologisen viestinnän tutkimuksessa esiintyi usein väite, jonka mukaan tekstipohjainen kommunikaatio olisi jollain tavalla huonompaa tai heikkolaatuisempaa kuin kasvokkain käytävä kommunikaatio. Tällaisia väitettyjä

kommunikaation laatua heikentäviä tekijöitä ovat muun muassa hitaasta kirjoitusnopeudesta johtuva vuorovaikutuksen tehottomuus, emotionaalinen etäisyys, ja henkilökohtaisuuden puute. (Thurlot ym. 2012, 64.) Tämä ei kuitenkaan ole mikään ehdoton totuus. Ihmisillä on taipumus löytää hyvin kekseliäitä keinoja ilmaista itseään ja hyödyntää kontekstisidonnaisia resursseja sosiaalisen toimintansa tueksi.

## **2.2 Suomalaiset chatit**

Verkko-ohjausta tarjoavien chatien kenttä on nykyään hyvin monimuotoinen. Pelastakaa Lapset ry:n Netari – verkkonuorisotalo hallinnoi Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin chat-kalenteria, joka sijaitsee Netarin verkkosivuilla ([www.netari.fi](http://www.netari.fi)). Kalenterin ensisijaisena tarkoituksena on auttaa nuoria löytämään itselleen sopiva chat-palvelu. Luon seuraavaksi lyhyen silmäyksen kirjoitushetkellä (27.11.2018) viikon aikana aukioleviin chateihin, auttaen näin lukijaa muodostamaan kuvan tarjolla olevien vaihtoehtojen monipuolisuudesta. Tämä palvelujen valtava määrä auttaa myös ymmärtämään, miksi tutkimustieto on niin tarpeellista.

Chat-kalenterin mukaan vuoden 2018 viikon 48 aikana oli avoinna yhteensä 27 eri chat-palvelua. Maanantain ja sunnuntain välisenä aikana nämä chatit olivat auki yhteen lasketusti 247 tuntia. Tämä ei tosin ota huomioon sitä, että useissa chateissa oli samanaikaisesti läsnä enemmän kuin yksi ohjaaja. Todellinen yhteenlaskettu keskustelu-aika oli siten huomattavasti tätä mainittua aikaa suurempi. On myös huomioitava se, että on varmasti huomattavasti enemmänkin nuorille suunnattuja chat-palveluja, jotka eivät olleet tässä kalenterissa. Eniten chateja on auki maanantaina (yhteensä 54 tuntia), vähiten lauantaina (yhteensä 11 tuntia).

Otetaan kuvitteellinen nuori, jolla on paljon vapaa-aikaa sekä erityisen suuri tarve päästä juttelemaan erilaisista aiheista. Tänä tiistaina (26.11.2018) tälle nuorella on tarjolla yhteensä 11 eri chatia, joiden yhteenlaskettu aukioloaika on 44 ½ tuntia. Mikäli nuori on herännyt aikaisin, hän saattaa aloittaa päivänsä menemällä keskustelemaan Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämään Sekasin-chatiin (auki 7:00-23:59). Jos nuori epäilee, että

hän itse tai joku hänen läheisensä on joutunut rikoksen uhriksi, voi hän jatkaa aamupäiväänsä Rikosuhripäivystyksen chatissa (auki 9:00-15:00). Mikäli nuori tuntee itsensä mieheksi ja on alle 20-vuotias, voi hän jatkaa voi jatkaa päivänsä Mannerheimin Lastensuojeluliiton poikien puhelimen chatissa (auki 13:00-15:00).

Klo 16:00-18:00 on avoinna Ehyt ry:n Muruset.fi-chat, jossa nuoren on mahdollista kokea ylisukupolvinen kohtaaminen ja jutella vapaaehtoisena toimivan koulutetun nettimummon kanssa. Samaan aikaan on avoinna myös Nuorten Exitin chat, jossa tämä voi saada sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta tukea, jos on esimerkiksi kokenut seksuaalista kaltoinkohtelua. Tästä voi jatkaa klo 17:00-20:00 auki olevaan Lasten ja nuorten puhelimen chatiin. Kuten kyseisen chatin nimestäkin käy ilmi, se toimii vaihtoehtona puhelinpalvelulle, jonka lisäksi kävijälle tarjotaan mahdollisuutta ottaa yhteyttä viiveellisellä nettikirjeellä.

Jos nuorella riittää yhä puhtia kirjoittaa, voi hän mennä juttelemaan mieltään painavista asioista – tai melko vapamuotoisesti muistakin aiheista – Pelastakaa Lapset ry:n ylläpitämään Netarin chatiin (avoinna klo 18-21). Samaan aikaan hänelle on myös tarjolla toinen saman organisaation palvelu, työhön ja opiskeluun tukea tarjoava Suunta-chat. Jos nuori kärsii suolistosairauksista, voi hän jutella Cronh ja Colitis ry:n ylläpitämässä ryhmächatissa klo 19:00-20:00. Illan voi päättää vielä vaikkapa Etsivän Nettityön Onlinen chatiin (20:00-23:30).

## **2.3 Netarin chat**

Tutkielmani aineisto on kerätty Netarin chatissa käydyistä keskusteluista. Netarin chat on osa Pelastakaa Lapset ry – kansalaisjärjestön toimintaa, jota ohjaavat tämän järjestön tehtävät: tavoitteena on tukea erityisen haavoittuvassa asemassa olevia lapsia ja nuoria ja edesauttaa näiden oikeuksien toteutumista digitaalisissa ympäristöissä sekä niiden ulkopuolella. Palvelu on valtakunnallinen ja sen ydinkohderyhmää ovat 13-18-vuotiaat nuoret. Palvelussa ei kuitenkaan tehdä ennakkoprofilointia käyttäjän iän pohjalta, eikä yhteydenottajan ikä edes tule ohjaajien tietoisuuteen suuressa osassa keskusteluista.

Netarin chatissa nuorilla on mahdollisuus käydä kahdenvälisiä luottamuksellisia keskusteluja koulutettujen aikuisten ohjaajien kanssa. Nämä aikuiset ovat joko palkattuja soveltuvan koulutuksen omaavia ammattilaisia tai koulutettuja vapaaehtoisia. Suuri osa vapaaehtoisista on nuorisoalan tai sosiaalialan opiskelijoita tai vastavalmistuneita. Netarissa käytävien keskustelujen aihepiirejä ei ole rajattu tai määritelty ennalta, joskin Netarin verkkosivuilla on muutama ehdotus mahdollisista keskustelunaiheista: ”*Netarin chatissa voit jutella luotettavan aikuisen kanssa sinulle tärkeistä asioista. Tavallisia keskustelunaiheita Netarin chatissa ovat esim. kouluun, ihmissuhteisiin ja harrastuksiin liittyvät kysymykset*” (Netari 2019). On huomionarvoista, että nuorelle ehdotetaan kysymysten tekemistä, mikä puolestaan luo ennakko-oletuksen chat-ohjaajasta kysymyksiin vastaavana tahona. Chatin keskustelunaiheiden avoimuuden tarkoituksena on palvella mahdollisimman monen nuoren tarpeita. Samaan aikaan pyritään välttämään nuorten tarkastelemista ongelmakeskeisten tai profiloivien lähtökohtien kautta. Tarkoituksena on tarjota nuorille matalan kynnyksen keskustelumahdollisuus, jossa yhteydenottajan omat tarpeet ja oma osallisuus toimivat keskustelun lähtökohtana. Netarin chatin keskustelujen rakenne noudattaa pääsääntöisesti seuraavaa kaavaa:

- 1) Nuoren saapuminen chatiin, ohjaajan kirjoittama tervehdys sekä yhteydenoton syyn tiedusteleminen
- 2) Nuoren yhteydenoton syyn kertominen/ongelmista kertominen
- 3) Ohjaajan ilmaisema yhteydenoton syyn hyväksyminen/tiedonkeruu ja kartoitus
- 4) Nuoren toteuttama lisätiedon antaminen
- 5) Neuvojen ehdottaminen ja tulevaisuuden toimintamahdollisuuksien miettiminen
- 6) Keskustelun lopetus, pääsääntöisesti ohjaajan aloitteesta

Ylivoimaisesti suurin osa kävijöistä tulee keskustelemaan jostain huolta aiheuttavasta asiasta tai ongelmasta. Ohjaajat ottavat nuoren huolet vastaan ja ilmaisevat hyväksyntää, kartoittavat nuoren omia kompetensseja ja resursseja, ehdottavat vaihtoehtoja, tarjoavat tietoa sekä haastavat sellaisia näkemyksiä, joiden voidaan nähdä olevan nuorelle itselleen haitallisia. Keskustelun lopuksi ohjaajat pyrkivät usein myös ehdottamaan nuorille tahoja, joihin nämä voivat mennä juttelemaan keskustelun lopussa. Tämän tarkoituksena on varmistaa, että nuori ei jää yksin huoltensa kanssa. Usein nuorten yhteydenoton aiheet tai näiden elämässä olevat

haasteet ovat sellaisia, että nuoren katsotaan hyötyvän joko pidempiaikaisesta keskustelutuesta tai jonkin tietyn ammattikunnan, kuten mielenterveysalan ammattilaisen tuesta.

Netarin chat toimii ulkopuolisen yrityksen tuottamalla pilvipohjaisella chat-alustalla. Chat sisältää ryhmän sisäisen viestimen ja verkkosivulle upotettavan asiakaspalveluchatin, jonka kautta voidaan järjestää kahdenkeskistä keskustelua sekä ryhmäkeskustelua. Verkkoliikenne on salattua. Palvelu toimii sekä mobiililla että tietokoneella. Netarissa chat-palvelua käytetään nuorten kanssa käytäviin kahden välisiin yksityiskeskusteluihin. Ryhmäkeskustelun ominaisuutta käytetään ensisijaisesti sisäisesti ohjaajien väliseen viestintään näiden omalla chat-kanavalla. Oma tutkielmani kohdistuu ohjaajan ja nuoren käymien kahdenvälisen yksityiskeskustelujen tallenteiden tarkastelemiseen.

Nuori pääsee Netarin chatiin klikkaamalla chat-painiketta, joka sijaitsee [www.netari.fi](http://www.netari.fi)-sivuilla sekä useiden muiden järjestöjen, kuntien ja yhteistyötahojen sivuilla. Painettuaan tätä painiketta, avautuu nuorelle chat-ikkuna. Jos chatissa on jonoa, ikkunaan tulee ilmoitus ”chatissa on jonoa, olet jonossa sijalla x”. Jos jonoa ei ole, pääsee nuori chatiin heti, kun ohjaaja on poiminut tämän jonosta. Chatin käyttämiseen ei vaadita rekisteröitymistä, eikä nuoren tarvitse antaa itsestään keskustelun aikana mitään tietoja, ellei tämä itse tahdo. Ohjaaja näkee chatiin tulevan nuoren nimellä ”vieras”. Nuori ei näe ohjaajasta muuta tietoa kuin tämän käyttämän nimimerkin sekä tämän valitseman pienen kuvan/avatarin.

Chatissa päivystävä ohjaaja näkee, miten monta nuorta keskusteluun jonottaa. Tällä ei ole jonottavista nuorista muuta tietoa. Ohjaaja poimii jonossa olevan henkilön keskusteluun periaatteella, jossa pisimpään jonottanut pääsee automaattisesti ensimmäisenä keskusteluun. Kun nuori pääsee keskusteluun, tälle tulee automaattinen viesti, jossa tälle ilmoitetaan keskustelun alkamisesta. Kun nuori kirjoittaa viestiä, hänen kohdallaan näkyy kynän symboli. Samoin kun ohjaaja kirjoittaa itse viestiä, näkyy nuorelle samanlainen symboli. Tämän tarkoituksena on lisätä tietoisuutta keskustelukumppanin aktiivisuudesta viestien välillä.

Netarin chat on kirjoitushetkellä auki kolme päivää viikossa, tiistaina, keskiviikkona ja torstaina. Palvelu on auki iltaisin klo 18-21. Chatissa päivystää aina vähintään yksi palkattu

ammattilainen, jonka lisäksi paikalla on usein vapaaehtoisia. Yleensä illan aikana on 2-3 ohjaajaa. Vuoden 2018 aikana Netarin chatissa käytiin 2110 keskustelua. Noin 50 % kaikista jonoon tulleista päätyi keskustelemaan. Keskustelujen pituuden keskiarvo oli noin 30 minuuttia. Suositeltu keskustelun pituus Netarin chatissa n. 45 minuuttia, joskaan tämä ei ole kiveen hakattu sääntö. Keskustelujen pituus voi vaihdella riippuen nuorella olevien asioiden määrästä ja vakavuudesta, jonojen tilanteesta ja paikalla olevien ohjaajien määrästä. Jonotusajan keskiarvo oli noin 12 minuuttia, mutta tämä sisälsi hyvin paljon vaihtelua riippuen ajankohdasta. Vuoden 2018 aikana palvelussa päivysti yhteensä 47 eri ohjaajaa, jotka koostuivat Pelastakaa Lapset ry:n työntekijöistä, korkeakouluharjoittelijoista, Netarin yhteistyökuntien nuorisotyöntekijöistä sekä koulutetuista vapaaehtoisista.

Netarin ohjaajat sitoutuvat noudattamaan Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin eettisiä ohjeistuksia. Tämä ohjeistus asettaa sekä palvelun yhteydenottajalle sekä verkossa toimivalle ohjaajalle erinäisiä oikeuksia sekä velvollisuuksia. Sen voidaan myös nähdä toimivat osana Netari chatin institutionaalista normistoa. Ohjeiden mukaan yhteydenottajalla on oikeus palvelua ja sen luottamuksellisuutta koskevaan tietoon, luotettavaan, turvalliseen ja oikeudenmukaiseen palveluun, tarpeen mukaan eteenpäin ohjaukseen muihin palveluihin sekä palautteen antamiseen. Yhteydenottajalla on velvollisuus noudattaa palvelun sääntöjä. (Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus ND.)

Verkossa toimivalla ohjaajalla on muun muassa oikeus olla suostumatta epäasialliseen kohteluun sekä oikeus vaitiolovelvollisuudesta luopumiseen lastensuojelulliseen huoleen tai rikosasioihin liittyvissä asioissa. Tällä on myös velvollisuus toimia keskustelussa yhteydenottajaa varten, olla käsittelemättä omia ongelmiaan, antaa asianmukaista ja luotettavaa ohjausta ja puuttua sääntöjen vastaisen toimintaan, olla tekemättä päätöksiä yhteydenottajan puolesta ja olla pitämättä yhteydenottajaan yhteyttä chatin ulkopuolella. (Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus ND.)

### **3. TOOREETTINEN VIITEKEHYS: AIKA, ANONYMITEETTI JA TEKSTIIN POHJAUTUVAN VUOROVAIKUTUKSEN MERKITYS**

Kirjoitushetkellä nuorille suunnatuista chateissa on löydettävissä melko suuri määrä kansainvälistä tutkimusta. Suomessa akateeminen tutkimus on kuitenkin hyvin vähäistä, joskin pro graduja on tehty jonkin verran (esim. Peltola 2015). Vaikka Suomen ulkopuolella on tehty melko paljon chat-palveluihin kohdistuvaa tutkimusta, en ole löytänyt nuorisotyötä edustavia näkökulmia. Pääsääntöisesti tutkimuksen kohteena olleet chatit edustavat nuorille suunnattua kertaluontoista terapeutista apua tai ohjausta ja neuvontaa tarjoavia palveluja. Nuorisotyöllisten vertailukohteiden puuttuessa näen tarkoituksenmukaiseksi käydä läpi näitä kansainvälisiä tutkimuksia, vaikka niiden kohteet poikkeavatkin päältä katsoen omasta tutkimuskohteestani. Tästä huolimatta Netarin chatissa käydyistä keskusteluista on löydettävissä melko paljon yhtymäkohtia teemoihin, joita löysin kansainvälisistä tutkimusartikkeleista.

Ensinnäkin, Netarin chatissa käsitellään huomattavan paljon samanlaisia keskustelunaiheita kuin muissa aiemman tutkimuksen kohteena olleissa chateissa. Tehdessään synteesiä nuorille suunnattujen chat-palvelujen tutkimuksesta, Ersahin & Hanley (2017, 537) jäsensivät 19 eri tutkimuksen kohteena olleille yli 10 eri palvelulle yhteiseksi seuraavat keskustelunaiheet: Nuoren kokemus ahdistus sekä stressi, aggressiivisuus, seksuaalisuus, itsetuntoon liittyvät kysymykset, väkivalta ja hyväksikäyttö, ihmissuhdekysymykset, päihteidenkäyttö, masennus ja itsetuhoisuus sekä syömishäiriöt. Kukin näistä keskustelunaiheista ilmenee myös Netarissa sekä omassa aineistossani.

Toiseksi, Netarin chatia sekä useita tutkimuksen kohteena olleista chateista yhdistävät samankaltaisuudet palvelun rakenteessa. Suuri osa tutkimuksen kohteena olleista chateista on jonotusperiaatteella toimivia täysin anonyymeja tai melko anonyymeja palveluja, joissa keskustelujen keskimääräinen kesto vaihtelee 45 minuutin ja tunnin välillä. Ohjaajat ovat joko ammattilaisia tai koulutettuja vapaaehtoisia. Netarista erottavana tekijänä tutkimusten kohteena olleiden palveluiden ohjaajat ovat pääsääntöisesti mielenterveyspuolen ammattilaisia.

Richards & Viganó (2013) ovat luoneet määritelmän verkko-ohjaukselle (englanniksi online counseling). Tällä tarkoitetaan terapeuttien interventoiden tarjoamista verkossa tavalla, jossa koulutetun ammatillisen ohjaajan sekä asiakkaan tai asiakkaiden välinen kommunikaatio on tietokonevälitteistä. Tämä kommunikaatio voi toimia yksittäisenä palveluna tai muiden terapeuttien palveluiden lisänä. Verkko-ohjauksen tarkoituksena on näiden mukaan pyrkiä vähentämään kohdatun asiakkaan ilmaisemaa ja kokemaa huolta, ahdistusta ja pahaa oloa sekä tukea tämän hyvinvointia, rakentaen tällä jo olemassa olevien voimavarojen päälle. Näiden mukaan on olemassa yhä enemmän todistusaineistoa siitä, että internetissä tehtävä ohjaustyö voi tuottaa samanlaisia vaikutuksia kuin kasvokkaiset kohtaamiset, joskin tutkimusta tarvitaan enemmän. (Richards & Viganó, 2013, 993–994.)

Netarin chateja sekä edellä kuvattua verkko-ohjauksen määritelmää yhdistävät orientaatio nuoren kohtaamiseen ja tämän huolen vastaanottamiseen, hyvinvoinnin tukemiseen sekä voimavarakeskeinen näkökulma. Netarin chatissa ei kuitenkaan lähdetä liikkeelle siitä oletuksesta, että keskustelemaan tulevalla nuorella olisi itsestäänselvästi jokin huoli tai ongelma. Vaikkei Netarin chat ole terapeutisia interventioita tarjoava palvelu, tulevat nuoret usein kertomaan mielenterveyteen liittyvistä haasteista, kuten masennuksesta, ahdistuksesta ja itsetuhoisista ajatuksista. Tämä on monessa muussakin nuorille suunnatussa chat-palvelussa viime vuosien aikana havaittu kasvava kehityskulku. Tämän kehityskulun syyt ovat oman keskustelunsa paikka, joskin selittäviä tekijöitä saattavat olla muun muassa nuorten kasvanut tietoisuus internetissä olevista chat-palveluista sekä viranomaispalvelujen tai mielenterveyspalvelujen puutteelliset resurssit.

Oman tutkielmani näkökulmani rakentamiseksi esittelen seuraavaksi nuorille suunnattuja chat-ohjausta tarjoavia palveluja tarkastelevia tutkimuksia. Verkko-ohjauksen tutkimuksessa on käytetty lukuisia erilaisia menetelmiä, kuten verkossa tehtävää haastattelua (Hanley 2009; King ym. 2006), kyselytutkimusta (Dowling & Rickwood 2016; Sefi & Hanley 2012) kyselytutkimuksen ja haastattelun yhdistelmää (Hanley 2009), tilastanalyysia (Hanley, Ersahin, Sefi & Hebron 2017), keskusteluanalyysia (Christodoulidou 2018) sekä laadullista sisällönanalyysia keskustelutallenteista (Gatti, Brivio & Calciano 2016; Williams, Bambling, King & Abbot 2009).



Suuri osa tutkimuksesta keskittyy joko australialaiseen Kids Help Line–palveluun (Dowling & Rickwood 2016; Dowling & Rickwood 2014; King ym. 2006; Williams ym. 2009) tai britannialaiseen Kooth-chatiin (Hanley 2009; Sefi & Hanley 2012). Muita edustettuna olevia maita ovat Italia (Gatti ym. 2016), Yhdysvallat & Etelä-Korea (Maples & Han 2008), Uusi-Seelanti (Gibson & Cartwright 2014) sekä Kypros (Christodoulidou 2018).

**Chat-palveluja koskevassa tutkimuskirjallisuudessa on hahmotettavissa kolmenlaisia yhä uudelleen toistuvia merkityksiä, jotka voidaan luokitella seuraavasti: aika, anonymiteetti sekä tekstiin pohjautuvan vuorovaikutuksen merkitys. Nämä luokat toimivat tutkimustani ohjaavana teoriapohjana.** Luokat sisältävät väistämättä jonkin verran tulkinnavaraisuutta sekä päällekkäisyyttä. Silti ne esiintyvät siinä määrin toistuvasti eri tutkimuksissa, ettei niitä voida sivuuttaa. Esittelen seuraavassa enemmän näitä luokituksia.

### **3.1 Ajan vaikutus chat-palveluissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen**

Erinäiset aikaan liittyvät tekijät, kuten nopea pääsy ja saavutettavuus mainitaan usein chat-palvelujen vahvuuksina (Baker & Ray 2011; Fukkink & Hermanns 2009; Gatti ym. 2016, 31; Hanley 2009, 264; King ym. 2006, 172; Rochlen 2004; Williams ym. 2009). Moni nuori arvostaa sitä, että palvelut ovat saatavilla näiden vapaa-ajallaan (Hanley 2009, 264; Gatti ym. 2016, 31). Chat-palvelut ovat usein auki virastoaikojen ulkopuolella. Monet chat-palvelut ovat auki myös iltaisin tai pelkästään iltaisin, eli ajankohtana, johon monen nuoren vapaa-aika painottuu. Suuri osa chat-palveluista pohjautuu jonottamiseen, sen sijaan että käytössä olisi ajanvarausjärjestelmä. Tämän johdosta nuoren on parhaassa tapauksessa mahdollista päästä keskustelemaan hyvinkin nopeasti, tai ainakin saman päivän aikana.

Monet chateja käyttävät nuoret kokevat keskeisen tärkeänä sen, että heille annetaan riittävästi aikaa keskustella rauhassa (ks. Gatti ym. 2016; King ym. 2006, 172). Kiireisen arjen keskellä aikuisen jakamattoman huomion saaminen voi olla monelle nuorelle antoisa ja valitettavan

poikkeuksellinen kokemus. Toisaalta, chateissa tarjolla olevan ajan rajallisuus voi olla myös haaste. Sekä nuoret että ohjaajat ovat itse nostaneet esiin rajallisen ajan kielteisiä vaikutuksia. Kids Helplineen verkko-ohjaajat ovat haastattelututkimuksessa tuoneet esiin sen, miten tekstipohjaisen vuorovaikutuksen hidas tempo ja ajan puute tekivät haastavaksi saattaa keskustelut haluttuun päätökseen. (Bambling ym. 2008, 113–114.)

Kingin ja kumppaneiden (2006, 172) haastattelemat Kids Helplinea käyttäneet nuoret näkivät keskustelujen rajallisen pituuden (n. 60 minuuttia) kaikkein suurimpana chat-palveluun liittyvänä haasteena. Odotusajat olivat seuraavaksi suurin aikaan liittyvä haaste. Pisimmillään chatiin joutui jonottamaan jopa kolme tuntia. Jonottaessaan nuoret tekivät läksyjä, juttelivat muille nuorille netissä tai tekivät jotain muuta aktiviteettia kotona. Osa nuorista jäi jonotuksen jälkeen kokonaan ilman ohjausta, chatin menessä kiinni. Nämä nuoret ymmärrettävästi kokivat tämän erittäin kielteisenä. Nuoret toivoivat suurempaa määrää ohjaajia, sekä chat-huonetta jossa keskustella muiden nuorten kanssa odottaessa chatiin pääsyä. Nuoret kertoivat, että toisinaan chatin ohjaajat olivat antaneet kiireisen vaikutelman, joka oli aiheuttanut tunnetta arvostuksen puutteesta.

Ajan rajallisuus yhdistettynä keskustelujen verrattain hitaaseen nopeuteen asettavat sekä ohjaajille että nuorille huomattavia vaatimuksia. Chardonin tutkimusryhmän (2011, 583–592) toteuttamassa tutkimuksessa nuorille suunnattujen verkkoneuvontapalveluiden ohjaus näyttäytyi melko rajoittuneena. Ohjaustilanteissa ohjaajien rooliksi nousi etenkin tiedon kerääminen nuorilta. Sen sijaan tuen kannalta tärkeät nuorten tulevaisuuden tavoitteiden ja etenemismahdollisuuksien yhteinen kartoittaminen ja suunnittelu olivat vähäisessä roolissa. Roddan ja kumppaneiden (2015, 117–130) toteuttamassa auttavien verkkopalvelujen keskustelujen temaattisessa analyysissä tuotiin esiin, että huomattava osa yhteydenottajista käytti hyvin paljon aikaa oman tarinansa kertomiseen, mutta vähäisesti aikaa erinäisten ratkaisumahdollisuuksien tai vaihtoehtojen ja toimintastrategioiden pohtimiseen.

### 3.2 Chat-palvelujen nuorelle mahdollistama anonymiteetti

Anonymiteetti on esitetty lukuisissa tutkimuksissa keskeiseksi syyksi sille, että nuoret suosivat chat-palveluita (Gatti ym. 2016, 33; Hanley 2012, 35–43; King ym. 2006, 172). Anonyymina ja turvallisena koetun ympäristön myönteinen merkitys voi korostua etenkin erityisen ujojen (ks. Stritzke, Nguyen, & Durkin, 2004) tai sosiaalisesta ahdistuksesta kärsivien henkilöiden kohdalla (Fukkink & Hermanns 2009, 740).

Chat-keskustelut mahdollistavat vuorovaikutuksen osapuolille suuren määrän anonymiteettia. Tutkimuskirjallisuuden mukaan anonymiteetin tai koetun anonymiteetin määrä on asia, joka voi vaikuttaa keskeisellä tavalla chatien keskustelujen aihepiireihin ja sisältöihin. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa anonymiteettiin on kytketty useita eri merkityksiä, mahdollisuuksia sekä riskejä. Eräs keskeinen dikotomia ”myönteisen ja kielteisen” välillä liittyy siihen, että anonymiteetti voi merkitä yhtäältä enemmän positiivista vapautta siteistä, toisaalta enemmän negatiivista vapautta vastuusta ja altistumista ulkoisille riskeille, kuten kiusaamiselle (ks. Keipi 2018, 94).

Arkipuheessa anonymiteetti yhdistetään usein tunnistamattomuuteen. Tietokonevälitteistä vuorovaikutusta koskevan tutkimuksen saralla anonymiteetin määrittelyssä on huomattavia tulkintaeroja, eikä sille olla pystytty antamaan mitään yksiselitteistä, laajamittaista hyväksyntää saanutta määritelmää. Lähestymistapa, jota oma tutkielmani noudattaa, on ymmärtää anonymiteetti kirjona, joka vaihtelee kolmen eri tason välillä, vähäisimmästä anonymiteetin asteesta suurimpaan. Näitä ovat visuaalinen anonymiteetti, tämän jälkeen pseudonymiteetti ja lopulta täysi anonymiteetti. (Keipi 2018, 92–94.)

Visuaalisella anonymiteetilla tarkoitetaan sitä, että jotkut käyttäjän ominaisuudet ovat piilotettuina muilta käyttäjiltä. Näitä ovat pitkälti fyysiseen kasvokkaiseen vuorovaikutukseen kytkeytyvät ominaisuudet, kuten kasvonpiirteet ja eleet. Tällaisella anonymiteetin muodolla on osoitettu olevan vaikutuksia käyttäjien toimintaan ja itseään koskevan tiedon paljastamiseen jopa tilanteissa, joissa muut käyttäjät ovat näille tuttuja. (Joinson 2001, 177–190.) Pseudonymiteetilla viitataan niihin käyttäjänimiin tai persooniin, joita osapuolet ovat

ottaneet käyttöön verkkoympäristöissä tapahtuvaa navigaatiota ja vuorovaikutusta varten. Tällöin esimerkiksi keskustelupalstalla käytettyyn nimimerkkiin voi muodostua tietty maine, joka ei kuitenkaan kulkeudu keskustelupalstan ulkopuolelle. Täysi anonymiteetti puolestaan tarkoittaa sitä, että käyttäjät ovat täysin tuntemattomia ja jäljittämättömiä. Tämä on tyypillisesti mahdollista vain erinäisten reitittimien avulla. (Keipi & Oksanen 2014, 1097–1113.)

Erilaiset anonymiteetin tasot eivät ole toisiaan poissulkevia, koska vuorovaikutteisessa verkkoympäristössä voidaan toteuttaa erinäisiä anonyymien toiminnan yhdistelmiä. Tasot kuvaavat taipumuksia ja sitä, mikä mahdollistuu ääripäiden välillä liikkuesssa (Keipi 2018, 93). Käyttäjä voi säädellä anonymiteetin tasoaan yksittäisen vuorovaikutustilanteen, kuten chat-keskustelun sisällä. Anonyymia chat-keskustelua käyvä henkilö voi tietoisesti tai tiedostamattaan säädellä toiminnallaan anonymiteetin astettaan. Tietoista anonymiteetin säätelyä on esimerkiksi nuoren päätös jakaa tai olla jakamatta omaa asuinalueaan tai kouluaan koskevia tietoja, riippuen vaikkapa siitä, mitä mahdollisia seurauksia tämä uskoo tietojen luovuttamiseen liittyvän.

Esimerkki tiedostamattomasta anonymiteetin säätelystä voi olla tilanne, jossa käyttäjä tulee vahingossa paljastaneeksi itseään koskevaa tietoa toiselle. Etenkin nuoret ihmiset hakevat verkosta monesti hyväksyntää ja käyttävät internetiä erilaisten identiteettien kokeilemiseksi. Anonyymeissa kohtaamisissa tapahtuvan vuorovaikutuksen nopeus sekä voimakkaiden tunteiden kokeminen voivat madaltaa kynnystä toimia estottomammin tai paljastaa itseään koskevia asioita nopeammin ja syvemmin, kuin mitä ns. ”normaalissa” kasvotusten käytävässä keskustelussa olisi tapana (ks. Keipi & Oksanen 2014).

Anonymiteetti voi vaikuttaa paitsi siihen, että nuori ylipäättään uskaltaa saapua keskustelemaan, myös keskustelun sisältöihin. Verkko-ohjaus voi olla monelle ihmiselle ensimmäinen kerta, kun he kertovat kenellekään vaikeista ja traumaattisista kokemuksistaan. Tämä korostuu etenkin masennuksen, syömishäiriöiden ja itsetuhoisen käytöksen kohdalla. (Hanley ym. 2017, 49.)

Palveluiden anonymiteetti voi vahvistaa ohjaussuhdetta laajentamalla sitä aihepiiriä, josta on mahdollista keskustella (Hanley 2009, 263). Callahamin & Incklen (2012, 273–274)

toteuttama lasten auttavan verkkopalvelun keskustelutallenteiden analyysi osoitti, että ohjaajien sekä nuorten välisissä kohtaamisissa käsiteltiin huomattavan paljon emotionaalisesti haastavia tai herkkiä aiheita. Keskusteluissa käytiin ylipäätään läpi erittäin monipuolisesti erilaisia nuorille tärkeitä aiheita.

Anonymiteetti voi tehdä nuorelle helpommaksi jakaa sellaisia asioita, jotka aiheuttavat häpeää tai joista on vaikea puhua kasvokkain. Tämä ilmenee Hanleyn ja kumppaneiden (2017) artikkelissa, jossa vertailtiin saman koulun oppilaille järjestettyä kasvokkaista ohjauspalvelua chat-palveluun. Verkko-ohjausta saaneet nuoret käittelivät huomattavasti enemmän yksityiselämäänsä kuuluvia kysymyksiä ja haasteita kuin kasvokkaista ohjausta saaneet. (Hanley ym. 2017, 38–47.) Anonymiteetti voi paitsi laajentaa keskustelujen aihepiiriä, myös nopeuttaa nuoren kannalta tärkeisiin aiheisiin etenemistä. Fletcher-Tomeniuksen & Vosslerin (2009, 27) mukaan anonyymissa vuorovaikutuksessa on mahdollisuus edetä hyvin nopeasti käsittelemään haastavia ja emotionaalisesti herkkiä aiheita sekä syyllisyyttä tai häpeää tuottavia asioita.

Koska verkkopalvelut saattavat olla vaikeassa elämäntilanteessa olevalle nuorelle ensimmäinen kontaktipinta tuen saamiseen, on niillä myös tärkeä merkitys jatkoon kannalta. Verkko-ohjaus voi olla hyvä vaihtoehto etenkin sellaisille henkilöille, jotka syystä tai toisesta vastustavat kasvokkain käytäviä kohtaamisia. Näitä vastustuksen syitä voivat olla esimerkiksi stigmatisoitumiseen ja arvostelluksi tulemisen kokemuksiin liittyvät pelot, fyysiset vaikeudet tai emotionaalisten asioiden käsittelemiseen liittyvä ahdistus. Turvalliset sekä hyödyllisiksi koetut verkko-ohjaussessiot voivat parhaimmillaan fasilitoida kasvokkaisen tuen piiriin hakeutumista. (Perle ym. 2011, 1254.)

Oman kokemukseni pohjalta monet nuoret voivat saada toivomaansa tukea jo yksittäisestä chat-keskustelusta. Tämä koskee etenkin tilanteita tai ongelmia, jotka eivät ole kovinkaan vakavia tai pitkittyneitä. Kaikkia asioita ei voida kuitenkaan ratkaista yksittäisen keskustelun tai useammankaan chat-keskustelun sisällä. Tämän vuoksi nuoria kannustetaan usein hakeutumaan myös muun tuen piiriin ja juttelemaan esimerkiksi vanhemmille, nuorisotyöntekijälle, kouluterveydenhoitajalle, koulukuraattorille sekä muulle olemassa olevalle tai saavutettavalle kontaktille. En löytänyt tutkimuskirjallisuutta, joka olisi käsitellyt

eteenpäin ohjaukseen mahdollisesti liittyviä haasteita. Oma oletukseni on, että anonymiteetti tuo usein omat haasteensa eteenpäin ohjaukseen. sillä hakeutuminen toiseen ei-anonyymiin palveluun voi osoittautua hyvin pelottavaksi. Nuorta voi esimerkiksi huolettaa, millaisia lastensuojelullisia toimenpiteitä häneen kohdistuu, jos hän kertoo viranomaisille haasteistaan.

### **3.3 Tekstiin pohjautuvan vuorovaikutuksen merkitys**

Sillä, että chat-vuorovaikutus pohjautuu tekstiin, on erinäisiä vaikutuksia ohjaukselle. Non-verbaalien vihjeiden vähäisyys asettaa chateissa käydyille keskusteluille omat, kasvokkaisesta ja äänellä käydystä vuorovaikutuksesta poikkeavat haasteensa sekä mahdollisuutensa. Chat-vuorovaikutus on myös riippuvainen siitä, miten nopeasti osapuolet osaavat lukea ja kirjoittaa sekä miten taitavasti nämä osaavat ilmaista itseään tekstillä ja tulkita toistensa viestejä.

Non-verbaalisilla vihjeillä, kuten ilmeillä, eleillä, asennoilla, äänensävyllä ja muulla yleisellä kehonkielellä on suuri merkitys ihmisten välisessä päivittäisessä kanssakäymisessä (Knapp & Hall 2013, 3.) Non-verbaalisten resurssien rajallisuus vaikuttaa erottamattomasti chateissa tapahtuvan vuorovaikutuksen rajoituksiin sekä mahdollisuuksiin. Siksi niiden huomioiminen on erittäin tärkeää chateja tutkittaessa. Samalla tulee huomioida, että tekstipohjainen verkkovuorovaikutus sisältää huomattavasti sellaisia mahdollisuuksia, joita puheella käydyssä keskustelussa ei ole.

Ihmiset hyödyntävät non-verbaalisia vihjeitä kasvokkaisissa kohtaamistilanteissa useilla tavoilla. Niiden avulla vuorovaikutuksen osapuolet pyrkivät muun muassa tulkitsemaan muiden osallistujien ajatuksia ja tunteita sekä tukemaan omaa puhetta tai esittämään hienovaraisia vihjauksia (Maples & Han 2008, 178–183.) Chat-ohjauksessa osapuolilla ei ole pääsääntöisesti pääsyä toistensa non-verbaalisiin vihjeisiin. Tällä voi olla sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia vuorovaikutuksen kannalta. Toisaalta non-verbaalisten vihjeiden puuttumista ei aina edes koeta merkityksellisenä asiana.

Fukkink & Hermans (2009, 764–765) ovat vertailleet nuorille suunnattuja auttavia puhelinpalveluita ja auttavia chat-palveluita. Heidän haastattelemansa nuoret toivat esiin, että ohjaajan äänen kuuleminen voi herkkänä hetkenä olla jopa liian intensiivinen kokemus. Hyvin henkilökohtaisista asioista puhuttaessa äänen puuttuminen voi siten toimia etäisyyttä ja turvaa tuovana tekijänä. Osa nuorista arvosti myös sitä, että ohjaaja ei pysty kuulemaan heidän ääntään, koska tämä lisäisi kertomisen vaikeutta. Siinä missä puhelinpalveluihin soittavat nuoret arvostavat mahdollisuutta välittömän palautteen saamiseen, voi chat-palveluissa vallitseva etäisyys tukea ja mahdollistaa nuoren henkilökohtaisen tarinan kertomista.

Puhelinkeskusteluissa nuori voi tulkita ohjaajan äänen perusteella, että tämä on kyllästynyt, kiireinen tai tyly. Tämä voi vähentää nuoren halua jatkaa keskustelua. Chat-palvelussa tällaista mahdollisuutta ei ole (King ym. 2006, 172.) On kuitenkin huomioitava, että kun ääni sekä elekieli puuttuvat, saa teksti yhä suuremman merkityksen. Tällöin keskustelukumppanin tekstistä voidaan tehdä hyvin hienovaraisia, enemmän tai vähemmän todenmukaisia tulkintoja.

Bamblingin ja kumppaneiden (2008) haastattelemat chat-ohjaajat kertoivat, että non-verbaalisten vihjeiden poissaolo johti ajoittain kommunikaation ongelmiin, kuten väärinymmärryksiin. Se teki ajoittain myös ohjaajille haastavaksi arvioida nuorten tilannetta. (Bambling ym. 2008, 110–116.) Chatia käyttävät nuoret ovat myös ilmaisseet toisinaan huolta siitä, että nämä tulevat väärinymmärretyiksi, kuten silloin, jos suuret tunnekuohut tekevät selkeän itseilmaisun haastavaksi (King ym. 2006, 172.) Elekielen poissaolo tarkoittaa myös sitä, että kävijät eivät näe ohjaajien myönteisiä reaktioita, kuten empatiaa, lohdutusta ja ymmärrystä ilmaisevaa elekieltä tai äänensävyä. Jotkut nuoret voivat kokea tämän puutteen kielteisenä tai ahdistavana.

Tekstipohjaiset chat-palvelut ovat monelle nuorelle luonteva tai yhteydenoton hetkellä kaikkein luontevin kanava tuen, tiedon tai avun hakemiseen. Tämä on sikäli ymmärrettävää, että todennäköisesti juuri ne nuoret, joilla on tietty määrä teknologista ja tekstipohjaista vuorovaikutussuuntautumista ja osaamista hakeutuvat, palaavat ja kokevat chat-ohjauksen mielekkäänä ja hyödyllisenä.

Kingin ja kumppaneiden (2006) tutkimuksessa tämä ilmenee siitä, että chateissa käyvät nuoret kertovat oman itsensä sekä kokemiensa tunteiden ilmaisemisen helpoksi (King ym. 2006, 172). Tekstipohjainen kommunikaatio voi johtaa avoimempaan ja rehellisempään itseilmaisuun kuin kasvokkain käytävä keskustelu. Tämä on huomattava etu etenkin sellaisten nuorten kanssa, jotka ovat herkkiä toisen fyysiselle läsnäololle ja kriittiseksi tulkitulle elehdinnälle (ks. Suler 2004). Kirjoittaminen toimii osittain itsereflektion välineenä sekä mahdollisuutena harjoitella itseilmaisua esimerkiksi pelottavia kasvokkain käytäviä kohtaamisia varten (Gatti ym. 2016, 33).

Netarin chat sisältää omanlaisensa tekstillä käytyyn viiveelliseen vuorovaikutukseen liittyvät erityispiirteensä, joissa yhdistyvät paitsi non-verbaalien vihjeiden rajallisuuden vaikutukset, myös aikaan liittyvät tekijät. Jaetussa fyysisessä tilassa tapahtuvat kohtaamiset ovat reaaliaikaisia. Esimerkkejä tällaisista kohtaamisista ovat nuorisotyöntekijän ja nuoren käymät keskustelut nuorisotalolla tai vaikkapa lääkärin ja nuoren kohtaaminen psykiatrian poliklinikalla. Myös maantieteellisen välimatkan erottamien osapuolten vuorovaikutus voi olla reaaliaikaista. Tällaista on esimerkiksi nuoren ja auttavassa puhelimessa vastaavan ammattilaisen välinen keskustelu. **Internetissä tapahtuva vuorovaikutus ei kuitenkaan ole aina reaaliaikaista.**

Verkossa tapahtuva vuorovaikutus on usein jaettu kahteen eri luokkaan sen perusteella, onko vuorovaikutus luonteeltaan synkronista vai asynkronista. Asynkroninen vuorovaikutus ei ole reaaliaikaista. Se tapahtuu vaihtelevan pituisella aikamääreellä, eivätkä sen osapuolet jaa samaa aikaa tai paikkaa. Esimerkkejä asynkronisen vuorovaikutuksen ympäristöistä ovat sähköpostit ja keskustelupalstat. (Suler 2000, 152.) On olemassa lukuisia erilaisia asynkronisia nuorille suunnattuja palveluita. Riippuen palvelusta, voi nuori usein ottaa nuorisotyöntekijään yhteyttä sähköpostilla, yhteydenottolomakkeella, WhatsAppilla tai tekstiviestillä. On myös lukuisia palveluita, joissa nuoret voivat saada sekä antaa asynkronista vertaistukea muilta nuorilta. Tällaisia ovat muun muassa tiettyjen teemojen mukaan rajatut keskustelupalstat (ks. Kummervold ym. 2002, 59–65; Prescott, Hanley & Ujhelyi 2017, 29; Smithson ym. 2011, 487–501).



Sulerin (2000, 152) mukaan synkronisessa vuorovaikutuksessa osapuolet kohtaavat reaaliaikaisesti, mutta eivät pääsääntöisesti ole samassa fyysisessä tilassa. Synkronista vuorovaikutusta ovat esimerkiksi videokeskustelut tai internetin välityksellä käydyt puhelut. Synkronisen vuorovaikutuksen kohdalla teknologiaan liittyvät tekijät, kuten internetyhteyden laatu määrittelevät osaltaan keskustelun nopeutta ja sen sujuvuutta. Suler katsoo myös chat-keskustelujen lukeutuvan synkronisen vuorovaikutuksen alaisuuteen.

Chat-keskusteluissa on kuitenkin lähes aina läsnä eräs tärkeä tekninen ominaispiirre, jonka vuoksi niiden näkeminen puhtaasti synkronisena vuorovaikutuksena on ongelmallista. Chat-keskustelun osapuolet pystyvät muokkaamaan omaa viestiään ennen sen lähettämistä. Siten viestin tuotanto sekä lähetys ovat toisistaan erillisiä. Chatit voidaan näin määritellä näennäisen synkronisiksi tai kvasisynkronisiksi ympäristöiksi (englanniksi quasi-synchronous, ks. Garcia & Jacobs 1999, 337–340; Meredith & Stokoe 2014, 182–183). Koska viestin tuotanto on näkymätöntä vastaanottavalle osapuolelle tai osapuolille, mahdollistaa tämä viestin lähettäjälle suuremman määrän kontrollia verrattuna puhuttuun vuorovaikutukseen. Samalla keskustelussa olevat tauot ovat usein merkittävästi pidempiä kuin puheen välityksellä käydyssä vuorovaikutuksessa. Näennäinen synkronisuus voi asettaa haasteita vuorovaikutuksen selkeydelle sekä tehokkuudelle. Osapuolten voi esimerkiksi olla vaikeaa hahmottaa, mitkä viestit muodostavat kokonaisuuden ja milloin on kenenkin vuoro kirjoittaa (ks. Herring 1999).

Chateissa tapahtuva tekstivälitteinen vuorovaikutus on usein temmoltaan huomattavasti hitaampaa verrattuna puheeseen pohjautuvaan vuorovaikutukseen. Tämä voidaan nähdä joko etuna tai haittana riippuen osapuolten mieltymyksistä, tottumuksista, kompetensseista sekä käsiteltävistä asioista. Nuorten auttavan puhelimen ja auttavan chat-palvelun vertailussa on osoitettu, että nämä ympäristöt poikkeavat huomattavasti toisistaan keskustelun sanamäärän suhteen. Chat-keskusteluissa keskimääräinen sanamäärä oli 31 sanaa minuutissa, kun puhelinpalvelussa määrä oli 143 sanaa minuutissa (Fukkink & Hermanns 2009, 944).

Chat-vuorovaikutuksen verrattain hitaan nopeuden vuoksi keskustelun osapuolilla on usein melko paljon aikaa reagoida toisen osapuolen viesteihin sekä pohtia omaa vastaustaan. Kingin ja kumppaneiden tutkimuksessa ilmeni, että mahdollisuus kirjoittaa oma viesti harkiten oli

monelle nuorelle yhteydessä hallinnan ja turvallisuuden tunteeseen ohjaussession aikana. Myös mahdollisuus muokata tai jopa poistaa oma viesti ennen lähettämistä katsottiin chatin etuna ja vahvuutena verrattuna puhelinpalveluihin. (King ym. 2006, 172.)

Keskustelun verrattain hidas tahti voi tuntua yhdestä nuoresta turhauttavan hitaalta, toisesta puolestaan turvalliselta. Autismikirjoon kuuluvat henkilöt sekä ihmiset, joilla on hahmotushäiriöitä tai keskittymisvaikeuksia voivat kokea tahdiltaan rauhallisen tekstivälitteisen vuorovaikutuksen ymmärrettävänä ja turvallisena. Monet nuoret käyttävät chat-palveluita mobiililaitteilla. Oman oletukseni mukaan tällaisen kirjoittamisen työläys ja hitaus puheeseen verrattuna voi olla yhteydessä siihen, että keskusteluissa myös mennään melko nopeasti asiaan, joskaan en ole löytänyt tätä oletusta vahvistavaa tutkimuskirjallisuutta.

Chat-keskustelussa voi usein syntyä katkoksia viestien tai puheenvuorojen välillä. Nämä tauot ovat huomattavasti pidempiä kuin puhuttuun keskusteluun kuuluvat hiljaiset hetket. Yllättävät tauot voivat aiheuttaa suurta hämmennystä keskustelun toiselle osapuolelle. Taukoihin voi olla useita eri syitä. Keskustelija saattaa kirjoittaa pitkää viestiä tai muokata kirjoittamaansa tekstiä. Tämä voi selailta keskustelun aikana muita sivuja tai kopioida materiaalia toiselta sivulta. Samalla henkilöllä voi olla useita keskusteluja samaan aikaan. Katkoksia voi aiheuttaa myös hidas internetyhteys. (Stommel & Molder 2015, 297.)

Chat-vuorovaikutuksen verrattain hitaan nopeuden vuoksi keskustelun osapuolilla on usein melko paljon aikaa reagoida toisen osapuolen viesteihin sekä pohtia omaa vastaustaan. Kingin ja kumppaneiden tutkimuksessa ilmeni, että mahdollisuus kirjoittaa oma viesti harkiten oli monelle nuorelle yhteydessä hallinnan ja turvallisuuden tunteeseen ohjaussession aikana. Myös mahdollisuus muokata tai jopa poistaa oma viesti ennen lähettämistä katsottiin chatin etuna ja vahvuutena verrattuna puhelinpalveluihin. (King ym. 2006, 172.)

Keskustelujen hitaaseen nopeuteen liittyvät asiat voivat muodostua myös haasteiksi. Monessa chat-palvelussa keskustelulle on asetettu pituuteen liittyviä rajoituksia tai suosituksia. Ajan rajallisuus, yhdistettynä kirjoituksen verrannolliseen työläyteen selittävät osaltaan sitä, ettei kaikkia asioita ehditä käsitellä kovin syvällisesti. Williams ja kumppanit (2009) toteuttivat sisällönanalyysin 85 ohjauskeskustelun tekstitalenteille. Keskustelut olivat australialaisen

Kids HelpLinen ohjaajan ja nuoren välisiä keskusteluja. Tutkimuksen tulosten mukaan ohjaus oli tietyiltä osa-alueilta pintapuolista. Suuressa osassa keskusteluita käytettiin melko pinnallisesti aikaa ohjauksen orientaatioon sekä yhteiseen lopetukseen. Ohjaajien yleisemmin käytettyjä keskustelullisia toimintoja olivat nuoren aiemmin kirjoittaman sanoittaminen, nuoren näkemysten haastaminen sekä informaation hakeminen kysymyksillä. Näillä toiminnoilla oli tekstin pohjalta tulkittuna kaikkein voimakkaimpia välittömiä vaikutuksia nuorille. Sen sijaan emotioihin orientoituneet, empatiaa ilmaisevat ja kannustavat toiminnot olivat huomattavasti harvinaisempia ja vaikutuksiltaan heikompia. (Williams ym. 2009, 98–99.)

### 3.4 Tutkimuskysymykset

Olen käynyt kirjallisuuskatsauksessani läpi digitaaliseen tekstipohjaiseen vuorovaikutukseen sekä nuorille suunnattuihin chat-palveluihin liittyvää tutkimusta. Tämä aiempi tutkimus ja siitä muodostamani yläluokat (aika, anonymiteetti ja non-verbaalien vihjeiden rajallisuus) toimivat teoriapohjana, jota vasten tarkastelen omaa aineistoani. On kuitenkin huomioitava, että toisin kuin oma tutkielmani, ei valtaosa aiemmasta chat-tutkimusta ole keskustelunanalyttistä, suuren osan pohjautuessa nuorten ja ohjaajien haastatteluihin. Tarkastelen siten tutkielmassani keskustelunanalyttisesti sitä, missä määrin näitä aiemmassa tutkimuksessa havaittuja chatien ominaispiirteitä ilmenee luonnollisesti ilmenevän vuorovaikutuksen tallenteissa. Pyrin vastaamaan tutkielmallani kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Millä tavoin aikaan, anonymiteettiin ja tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät muokkaavat chat-keskusteluja?
2. Millä tavoin vuorovaikutuksen osapuolet orientoituvat näihin edellä mainittuihin tekijöihin?

Ensimmäinen tutkimuskysymys sisältää kaksi oletusta. Ensimmäinen näistä on se, että nuoren ja ohjaajan välinen vuorovaikutus ei ole vapaa erityisistä aikaan, anonymiteettiin ja tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvistä ohjauskeskustelua rajoittavista sekä mahdollistavista tekijöistä. Toinen oletukseni on se, että chat-vuorovaikutuksen keskustelutallenteista on mahdollista löytää tilanteita, joissa Netarin chatin tekijöiden voidaan perustellusti osoittaa jollain tavalla määrittelevän vuorovaikutusta.

Toisessa tutkimuskysymyksessäni tarkastelen sitä, miten vuorovaikutuksen osapuolet viittaavat suoraan tai epäsuorasti chatiin liittyviin ominaispiirteisiin keskustelujen aikana. Tämä voi ilmetä esimerkiksi tilanteissa, joissa osapuolet pyrkivät erinäisiin vuorovaikutuksellisiin tavoitteisiin perustelemalla toimintaansa chatiin liittyvillä tekijöillä. Keskustelunanalyttisen perinteen mukaan pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiini ensisijaisesti tarkastelemalla oman aineistoni vuorovaikutuksen ominaispiirteitä. Hyödynnän kuitenkin tämän lisäksi myös aiempaa chat-keskusteluihin kohdistuvaa tutkimusta. Muodostan aiemman tutkimuksen pohjalta jäsennystä siitä, millaisia ominaispiirteitä nuorten chat-palveluille yleisesti on havaittu olevan ja miten nämä voivat muokata vuorovaikutusta.

## **4. CHAT-TUTKIMUKSEN METODOLOGISIA KYSYMYKSIÄ**

### **4.1 Keskustelunanalyysi**

Käytän tutkielmassani keskustelunanalyysia internetissä tapahtuvien chat-keskustelujen analysoimiseen. Keskustelunanalyysin juuret ovat etnometodologiassa, joka on yhdysvaltalaisen sosiologin Harold Garfinkelin (1974) kehittämä tutkimussuuntaus. Termi etnometodologia koostuu kahdesta sanasta: sanalla *etno* viitataan kansaan tai kansanomaisuuteen, *metodologia* puolestaan tarkoittaa oppia tutkimusmenetelmistä. (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016, 1.)

Perinteisesti etnometodologian keskeisenä tavoitteena on ollut tehdä näkyviksi niitä tapoja, joilla ihmiset luovat ja pitävät yllä sosiaalisen elämän ymmärrettävyyttä sekä järjestystä (Ten Have 2004, 17). Tässä yhteydessä sosiaalinen järjestys nähdään asiana, jota ihmiset tuottavat jatkuvasti arjen vuorovaikutustilanteissaan, usein ilman että nämä itse kiinnittävät asiaan sen kummemmin huomiota (Garfinkel 1974, 15–18; Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 20).

Keskustelunanalyysi on menetelmä, jonka avulla tutkitaan ihmisten välisen sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteita sekä prosesseja. Keskustelunanalyysiin kohteena ovat lähes aina luonnollisesti ilmenevästä vuorovaikutuksesta tehdyt tallenteet. Luonnollisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että vuorovaikutustilanne on riippumaton siitä analysoivasta tutkijasta. Keskustelunanalyttiset tutkimukset tarjoavat laadullista (sekä joskus myös määrällistä) kuvausta sosiaalisesta toiminnasta, kuten puheenvuorojen jäsentymisestä, kysymysten esittämisestä, neuvomisesta sekä arvioiden tekemisestä. (Peräkylä 2004, 153.) Keskustelunanalyysi poikkeaa etnometodologiasta analyttisessä lähestymistavassaan. Tyypillisesti keskustelunanalyysin tekijät tarkastelevat useaa kappaletta samaa ilmiötä koskevia tilanteita ja pyrkivät osoittamaan tämän ilmiön ominaisuuksia. Tällä tavoin voidaan kuvailla ja selittää sitä monimutkaista ”arkkitehtuuria”, josta keskustelu muodostuu. (Potter & Wetherell 1987, 81.)

John Heritage (1996, 236–237) on jäsentänyt keskustelunanalyysin keskeiset oletukset kolmeen osaan. Ensinnäkin, keskustelunanalyysi näkee ihmisten välisen vuorovaikutuksen rakenteellisesti jäsentyneenä toimintana. Täten kaikki sosiaalinen toiminta ilmentää vakaita ja tunnistettavissa olevia rakenteita, joita voidaan tarkastella analyttisesti. Toiseksi, toiminta on kontekstisidonnaista. Vuorovaikutuksen osapuolten sosiaalista toimintaa ei voida ymmärtää ottamatta huomioon sitä kontekstia, jossa toiminta tapahtuu. Kontekstilla Heritage tarkoittaa paitsi lausumaa välittömästi edeltävää toimintaa, myös laajempaa ympäristöä jossa toiminnan voidaan analysoitavasti esittää tapahtuvan. Vuorovaikutustilanteessa puhuja käyttää kontekstia resurssina muodostaessaan lausumansa ja kuuntelijan on otettava konteksti huomioon tehdäkseen edellisen puhujan lausumasta ymmärrettävä itselleen. Vuorovaikutuksen osapuolet myös uudelleenluovat itse kontekstia, sillä jokainen lausuma luo sen kontekstin, joka määrittelee seuraavaa toimintaa. Kolmanneksi, edellä mainitut vuorovaikutuksen rakenteellinen jäsentyminen sekä kontekstin huomioimisen kytkeytyvät

niin tiivistä vuorovaikutukseen, ettei mitään siihen liittyvää yksityiskohtaa voida pitää järjestäytymättömänä, sattumanvaraisena tai epäolennaisena.

Keskustelunalyysin orientaatio sosiaalisen toiminnan tarkasteluun merkitsee sitä, että puheessa kiinnitetään ennemminkin huomiota siihen, mitä se *tekee*, sen sijaan että keskityttäisiin siihen *mistä aiheesta* keskustellaan. (Schegloff 2007, 1). Täten lausahdusta kuten ”mitä jos kävisit vaikka metsässä kävelyllä” voidaan tulkita ehdotuksen tekemisenä, sen sijaan että se nähtäisiin keskusteluna metsässä kävelyllä käymisestä. Keskustelunalyysin avulla on tutkittu runsaasti erilaista konkreettista sosiaalista toimintaa, kuten keskustelujen avauksia ja lopetuksia (Emission & Danby 2007; Schegloff 1968; Schegloff & Sacks 1973), kysymysten kysymistä (Butler, Potter, Danby, Emission & Hepburn 2010) sekä arvioiden esittämistä ja vastaanottamista (Pomerantz 1984).

Keskustelunalyttisen tutkimuksen sisällä on vuosien saatossa muodostettu valtava tietovaranto erilaisia sosiaalisesta toimintaan liittyviä käsitteitä. Koska kaikkea tästä rikkaudesta ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista käydä läpi, esittelen seuraavassa tutkielmani kannalta keskeisimmät termit lyhyesti. Keskustelunalyysin kolme keskeisintä elementtiä ovat vuorottelujäsennys, sekvenssijäsennys sekä korjausjäsennys. Tämän lisäksi tärkeitä käsitteitä ovat preferenssijäsennys sekä minimipalaute.

Vuorottelujäsennyksellä tarkoitetaan sitä, että keskustelua käydään vuorotellen, vuorovaikutuksessa. Vuorottelujäsennys on sosiaalisen vuorovaikutuksen perusta. Se toimii säännöstönä, joka mahdollistaa sujuvan ja ymmärrettävän keskustelun, jonka aikana osapuolet puhuvat yksi kerrallaan, vaihtavat puhujaa ja siirtyvät vuorosta toiseen. Vuorottelujäsennys auttaa tunnistamaan sekä tuottamaan puheenvuoroja rakentavia yksiköitä sekä käytänteitä, joilla puheenvuoroja siirretään toiselle. Vuorojen koordinoiminen vaatii vuorovaikutuksen osapuolilta hyvin hienovaraista sekä läheistä yhteistyötä sen sijaan, että nämä voisivat toimia toisistaan riippumattomasti ja itsenäisesti. Empiirisesti tarkasteltuna tämä vuorojen ottaminen tapahtuu hyvin järjestelmällisesti, eikä puheenvuorojen välillä usein ole paljoakaan hiljaisuutta tai päällekkäisyyksiä. (Clayman 2012, 150.)

Jokaisen vuorovaikutuksessa otetun vuoron oletetaan orientoituvan siihen, mitä aiemmalla

puheenvuorolla on tapahtunut. Vastaavasti käynnissä oleva puheenvuoro ennakoii seuraavalta puhujalta tietynlaista vastausta omalla vuorollaan, riippuen siitä mitä sillä on tapahtunut. Esimerkiksi kysymys asettaa oletuksen vastauksesta, pyyntö suostumisesta. Puheenvuoro on siten jossain määrin riippuvainen sitä edeltäneestä vuorosta ja asettaa riippuvuussuhteen sitä seuraavalle vuorolle. (Drew 2012, 135.) Puheenvuorot ovat täten paitsi kontekstin muokkaamia, myös muokkaavat itse kontekstia (Heritage 1984, 242).

Tavoitellessaan erilaisia päämääriä, täytyy sosiaalisen vuorovaikutuksen osapuolten orientoitua niihin rakenteisiin ja sääntöihin, jotka tekevät näiden toiminnan mahdollisiksi. Nämä koskevat pitkälti toimintojen välisiä suhteita. Yksittäiset toiminnot ovat osana suurempia, rakenteellisesti järjestäytyneitä kokonaisuuksia. Näitä kokonaisuuksia kutsutaan toimintajaksoiksi eli sekvensseiksi. (engl. sequence, ks. Schegloff 1995, 229–233.) Keskustelunanalyysin lähtökohtana on ajatus, että vuorovaikutus ja sen peräkkäiset toiminnot järjestyvät ja jäsentyvät sekventuaalisesti. Sekvenssijäsennyksellä (engl. sequential organization) tarkoitetaan sitä, että osa keskustelun vuoroista on sellaisia, jotka ilmenevät yhä uudelleen yhdessä, usein melko pian toistensa jälkeen. (Schegloff 2007, 2–3.)

Sekvenssejä, joiden vuorojen välinen sidos on erityisen kiinteä, kutsutaan vieruspareiksi (engl. adjacency pair, ks. Schegloff & Sacks 1973, 74–76). Nämä ovat kaikkein perustavanlaatuisimpia ja tärkeimpiä sekvenssejä. Vieruspari on kahden toiminnon sekvenssi, jossa ensimmäinen toiminto eli etujäsennys ikään kuin kutsuu tai odottaa toista, ensimmäiseen toimintoon sopivaa osaa eli jälkijäsennystä. Tyypillisiä esimerkkejä vieruspareista ovat kysymys-vastaus, tervehdys-tervehdys, pyyntö-hyväksyntä/kieltäytyminen sekä kutsu-hyväksyminen/hylkääminen. Vierusparin ensimmäisen ja toisen vuoron välinen suhde on kurinalainen sekä normatiivinen: mikäli toista paria ei tapahdu, voi ensimmäinen puhuja esimerkiksi toistaa ensimmäisen toiminnan tai pitää toista osapuolta selontekovelvollisena, vaatien tältä selitystä. (Merritt 1976, 329; Atkinson & Drew 1979, 52–57.) Vierusparit toimivat usein ytimenä, jonka ympärille vielä rakennetaan vielä suurempia sekvenssejä (ks. Schegloff, 1995).

On olemassa sellaisia vieruspareja, joiden etujäseneen on olemassa vain yksi soveltuva jälkijäsennys. Esimerkiksi tervehdyksen kohdalla on olemassa vain yksi jälkijäsennyksen

tyyppi; tervehdykseen vastaaminen, joskin tämä voidaan tehdä monilla eri sanoilla tai sanojen yhdistelmillä. Usein vierusparien etujäsennykseen voidaan kuitenkin vastata hyvin monella eri tavalla, jotka ilmaisevat erilaisia orientaatioita liittyen vierusparin etujäsennykseen. Kutsu voidaan hyväksyä tai hylätä, pyyntöön voidaan suostua tai siitä voidaan kieltäytyä. (Schegloff 2007, 58–59.)

On huomattu, että erilaiset vastaukset eivät usein ole samanarvoisia keskenään. Koska puhe on sosiaalista toimintaa, joka pyrkii saavuttamaan tiettyjä tavoitteita, on keskustelun sujumisen kannalta usein suotavaa vastata tavalla, joka on linjassa sen tavoitteen kanssa, johon sekvenssin aloittaja pyrkii. Hyväksymiset, myöntymiset ja samanmielisyydet ovat yleensä preferoituja tapoja vastata, siinä missä hylkäämiset, kieltäytymiset ja erimielisyydet ovat ei-toivottuja. Nämä eivät kuitenkaan ole kiveen hakattuja sääntöjä. Esimerkiksi samanmielisyyden ilmaisu ei ole aina toivottu vastaus. (Schegloff 2007, 59–60.) Otetaan vaikkapa tilanne, jossa opiskelukaveri esittää väitteen ”en saa graduani ikinä valmiiksi”. Tähän vastaaminen samanmielisyyttä osoittavalla vastauksella ”siltä tosiaan näyttää” voi olla ei-preferoitu vastaus, siinä missä erimielisyys olisi preferoitu tapa osoittaa kannustusta (Pomerantz 1984, 83–90.)

Korjausjäsenitys (engl. repair) on Schegloffin, Jeffersonin & Sacksin (1977) määrittelemä käsite, jolla tarkoitetaan sellaisia käytäntöjä, joilla joku keskustelun osapuoli keskeyttää puhetoiminnan käsitelläkseen mahdollisia puhumiseen ja puheen ymmärtämiseen liittyviä ongelmia. Ongelmilla tarkoitetaan muun muassa väärinlausumia, sanojen virheellistä käyttöä ja kuulemiseen tai ymmärtämiseen liittyviä ongelmia. (Schegloff, Jefferson & Sacks 1977, 364.) Korjausjäsenitystä käytetään yhteisymmärryksen ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi sellaisissa tilanteissa, joissa vuorovaikutus kohtaa ongelmia. Sitä käytetään myös sen turvaamiseksi, että puheenvuoro ja sekvenssi voidaan viedä loppuun asti. (Schegloff, 2007, 14.) Korjausjäsenitys koostuu yleensä ainakin yhdestä korjausaloitteesta (jonka tekee joko puhuja tai joku muu) sekä sen päätökseen viemisestä (joko puhujan tekemä tai jonkun muun tekemä). Huomatessaan puheenvuorossa jonkun ongelman, voi puhuja itse aloittaa ja viedä loppuun korjausjäsenityksen. Itsealoitettua korjausta pidetään usein suositumpana vaihtoehtona kuin toisen osapuolen aloittamaa. (Schegloff, Jefferson & Sacks 1977, 364–375.)



Vuorovaikutuksen sujumisen kannalta on puheen vastaanottajan usein sopivaa tai toivottavaa kannatella sekä tukea puhujaa sanomalla pieniä yhden tai kahden tavun mittaisia äännähdyksiä, samalla kun puhuja on vielä äänessä (esim. ”joo”, ”mm”, ”mhmm”, ”just”). Tällaisia äännähdyksiä kutsutaan minimipalautteeksi tai dialogipartikkeleiksi (Hakulinen 1995, 41).

#### 4.2.1 Keskustelunanalyysi ja institutionaalinen vuorovaikutus

Analysoimani Netarin chatin keskustelut sisältävät institutionaalisen vuorovaikutuksen piirteitä. Tämä näkyy muun muassa siinä, että ohjaajat kirjoittavat lähes aina ensimmäisen viestin, kartoittavat keskustelun aihetta, eivät käsittele keskustelussa omia ongelmiaan, kantavat nuorta enemmän vastuuta keskustelun kulusta, kysyvät huomattavasti enemmän kysymyksiä kuin nuori ja antavat neuvoja. Koska institutionaalinen konteksti muokkaa jonkin verran sitä, mitä keskustelussa pidetään normaalina, sallittuna tai poikkeuksellisenä, on syytä tarkastella lyhyesti, mitä institutionaalinen vuorovaikutus on ja millä tavoin se voi poiketa niin kutsutusta arkikeskustelusta. Tämä auttaa tulkitsemaan sitä, miten Netarin chateissa tapahtuvan vuorovaikutus jäsentyy.

Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa tehdään usein eroa niin kutsutun arkikeskustelun (eng. everyday conversation) ja institutionaalisen vuorovaikutuksen välillä (Lindström & Lindholm 2009, 180). ”Normaalin”, päivittäisen keskustelun katsotaan olevan vuorovaikutuksen alkukantainen muoto, johon sosiaalistutaan jo lapsesta lähtien. Tällainen tavallinen keskustelu voi sisältää suuren määrän erilaisia käytäntöjä, ilman tiukasti rajaavia rooleja. (Haakana, Laakso & Lindström 2009, 21.) Arkikeskusteluun verrattuna institutionaalinen puhe on luonteeltaan rajoitetumpaa. Se sisältää usein orientaation tiettyihin tavoitteisiin ja vakiintuneisiin, kontekstisidonnaisiin käytäntöihin, joiden pohja on arkikeskustelussa mutta joiden kirjo on tätä suppeampi. (ks. Heritage 1996, 234–255; Heritage 1997, 163–164; Jokinen ym. 2011, 230).

Institutionaalisessa puheessa – etenkin instituution edustajan sekä asiakkaan välisessä kohtaamisessa - instituution edustajalla on usein normatiivinen oikeus esittää kysymyksiä (Bewell & Stokoe 2006, 90). Esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisen vuorovaikutuksen on osoitettu olevan epäsymmetristä, lääkärin ohjatesa keskustelua esittämällä kysymyksiä, joihin potilas on velvollinen vastaamaan. (Ten Have 1991, 138–163.)

Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa tulee yleensä saavuttaa jokin mitattavissa oleva instituution päämäärien mukainen tavoite, jotta keskustelun päätyminen on mahdollista. Osapuolten tulee kerätä tietty määrä tietoa keskustelun institutionaalisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kysymykset ovat tärkeä työkalu tämän tiedon keräämiseen. (Lindström & Lindholm 2009, 180.) Tavallisessa arkipuheessa keskustelun aiheet, keskustelijoiden vuorojen järjestys sekä vuorojen jakautuminen ovat keskustelun alussa enemmän tai vähemmän ennakoimattomia. Institutionaalisessa puheessa edellä mainitut ovat puolestaan jo alusta lähtien eksplisiittisesti ja ennakoitavasti organisoituja. Institutionaalinen puhe ohjautuu sekä rakentuu usein institutionaalisten tavoitteiden mukaan. Se ei ole täten yhtä avointa ja ennakoitavaa kuin arkipuhe. (Bewell & Stokoe 2006, 92–95.)

Instituutionaalinen konteksti määrittelee usein osapuolten identiteettejä. Esimerkkinä tästä ovat roolikategoriat, kuten opettaja ja oppilas, asiantuntija ja asiakas, lääkäri ja potilas ja niin edelleen. Identiteetti ilmenee puheessa hienovaraisilla tavoilla, kuten persoonapronominien käytöllä. Puhumalla me-muodossa instituution edustaja ilmaisee kytkeytymistä institutionaaliseen identiteettiin henkilökohtaisen identiteetin sijaan. (Drew & Sorjonen 1997, 97.) Institutionaalisessa keskustelussa puhetta ja sen merkityksiä usein myös tulkitaan eri tavoin kuin arkikeskustelussa. Opettajan luokahuoneessa esittämät kysymykset tulkitaan usein osaamista arvioivana toimintana. Lääkärin suorittamat potilaan kuulumisia ja vointia tiedustelevat kysymykset otetaan usein kirjaimellisemmin kuin arkisessa ”small-talkissa”. (Bewell & Stokoe 2006, 94–95.)

Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa on usein preferoitua, että yhteydenottaja vie keskustelun päätökseen, siinä missä vastaajan aloittaman keskustelun loppuun viemisen on nähty heijastuvan negatiivisesti yhteydenottajaan (Antaki 2002, 21; Sacks 1992, 366).

Keskustelujen lopetuksen tulisi tapahtua yhteydenottajan toimesta siinä vaiheessa, kun tämä on saanut itselleen riittäväksi ilmoittamansa määrän tukea tai neuvontaa (Heritage 2011). Täten instituution edustajan aloittama keskustelun lopetus on siinä mielessä ongelmallinen, ettei tällä ole mahdollisuutta määritellä, milloin asiakas on saavuttanut kokemusmaailmassaan itselleen riittävästi hyötyä keskustelun lopettamiseksi (Stommel & Molder 2015, 284). Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa on havaittu erinäisiä keinoja, joita ammattilaiset käyttävät tämän ”ongelman” ratkaisemiseksi. Yksi esimerkki tästä on Heritagen & Lindströmin (1992) havainto, jonka mukaan sairaanhoitajien käyttämä keino oli rakentaa asiakkailleen antamansa neuvot ”tarjouksiksi”. Täten asiakkaan hyväksyessä sairaanhoitajan tarjoaman neuvon, toimi tämä perusteena neuvonantovaiheen lopettamiselle ja keskustelun lopetukselle.

#### 4.2.2 Digitaalinen keskusteluanalyysi

Tutkielmassani analysoimani chat-vuorovaikutus on muodoltaan digitaalista ja tapahtuu internetissä. Verkossa olevan vuorovaikutuksellisen sisällön määrä on lisääntynyt huomattavasti 2000-luvulla. Samalla verkkovuorovaikutuksen muodot ovat kehittyneet. Tämä asettaa vaatimuksen soveltaa uudenlaisia lähestymistapoja verkkoaineistojen analysoimiseen. Yhteiskuntatieteiden kentällä verkkoympäristöt ovat herättäneet kiinnostusta, sillä niiden kautta voidaan löytää suuri rikkaus luonnollisesti ilmenevää aineistoa hyvin monenlaisista eri aihepiiristä (ks. Giles, Stommel, Paulus, Lester & Reed 2014, 47). Keskusteluanalyysissa kohdalla tämä tarkoittaa lukuisia uusia mahdollisuuksia. Samanaikaisesti se tuo analyysin tekijälle uusia haasteita, sillä laadukkaan keskusteluanalyysin tekeminen verkkoaineistosta ei voi tapahtua täysin samoja periaatteita noudattaen kuin kasvokkain tai puhelimesta käytyyn keskusteluun pohjautuvassa keskusteluanalyysissa.

Tekstiin pohjautuva verkkovuorovaikutus poikkeaa puhevälitteisestä vuorovaikutuksesta siltä osin, miten osapuolet orientoituvat eri puheenvuoroihin. Puhuttu vuorovaikutus rakentuu vierusparien päälle. Vuorovaikutuksen sääntöihin kuuluu se, että yksi osallistuja puhuu

vuorollaan, muiden kuunnellessa. Kun yksi puheenvuoro päättyy, tulisi seuraavan vuorossa olevan puhujan aloittaa oma puheenvuoronsa. Mikäli seuraavaa puhujaa ei ole valittu, voi joku osapuolista itsenäisesti aloittaa oman vuoronsa. Mikäli ketään ei ole valittu seuraavaan puheenvuoroon, tai kukaan ei valitse itseään puhujaksi, voi alkuperäinen puhuja jatkaa puheenvuoroaan. (ks. Schegloff & Sacks 1973; Sacks ym. 1974). Herringin (1999) mukaan edellä kuvatut säännöt eivät päde tekstipohjaiseen verkkovuorovaikutukseen. Tämän mukaan verkkovuorovaikutuksen osapuolten voi olla haastavaa tunnistaa, mitkä viestit tai osuudet kuuluvat samaan vuoroon, koska viestien lähetyksen suhteen tapahtuu päällekkäisyyksiä. On myös esitetty näkemys, että digitaalisessa vuorovaikutuksessa ei voida edes puhua vieruspareista tai sekvenssijäsennyksestä (Garcia & Jacobs 1999, 354).

Tekstipohjaisen vuorovaikutuksen osapuolen voi olla myös haastavaa tunnistaa, milloin puheenvuoro vaihtuu, tai milloin kirjoittaa oma viesti (Petitjean & Morel 2017, 2). Garcian & Jacobsin (1999, 337–366) mukaan keskeinen syy tähän ongelmaan on se, että verkkovuorovaikutuksen osapuolilla ei ole pääsyä viestin rakentamiseen. Toisin kuin puheessa, kirjoituksessa viestin tuottaminen ja sen lähettäminen ovat tekstiin pohjautuvassa verkkovuorovaikutuksessa usein toisistaan erillisiä. Tämän osittaisen näkymättömyyden vuoksi osapuolet eivät pysty koordinoimaan yhdessä vuorojen ottamista. Schönfeldt & Golato (2003, 250–251) ovat chat-keskustelujen analyysissään kuitenkin todenneet, että vuorovaikutuksen osapuolet kykenevät luomaan ja pitämään yllä järjestystä nopeatempoisissakin ryhmäkeskusteluissa.

Digitaalisissa ympäristöissä toteutettavaa keskustelunanalyysia tarkastelleet Giles ja kumppanit (2014) ovat jäsentäneet keskeisiä eroja puhutun, kasvokkaisen vuorovaikutuksen ja tekstiin pohjautuvan verkkovuorovaikutuksen välillä. Ensimmäinen ero on se, että toisin kuin puheesta, suuri osa verkkovuorovaikutuksesta voidaan tallentaa helposti. Tämän vuoksi vuorovaikutuksen osapuolten on mahdollista viitata aiempiin viesteihin ja tekstiin tavalla, joka ei ole mahdollista puhutussa vuorovaikutuksessa. Aiempaan viittaamista voidaan hyödyntää laajalla aikavälillä, saman keskustelun sisällä tai jopa vuosia myöhemmin. Aiempiin viesteihin, kuviin, hyperlinkkeihin tai muuhun sisältöön viittaamisesta on tullut yleinen käytäntö suuressa osassa verkkovuorovaikutusta. (Giles ym. 2014, 48.)

Toinen eroavaisuuksista on se, että verkkokeskustelun osapuolet voivat editoida vastaanottajan näkemättä viestiään ennen sen lähettämistä. Tämä poikkeaa suullisesta keskustelusta, jossa puhujan ääneen lausumaan puheenvuoroon tekemät korjaukset tapahtuvat jälkeinpäin ja ovat vastaanottajan kuultavissa. (Giles ym. 2014, 48–49.) Oma tutkimukseni pohjautuu valmiisiin tekstitalenteisiin ohjaajan sekä nuoren välisistä keskusteluista. En koe mielekkääksi tai välttämättä edes mahdolliseksi pyrkiä tekemään nähtäväksi keskustelun osapuolten tekemiä, näkymättömiä muokkauksia tai korjauksia lähetettyihin viesteihin. On kuitenkin huomionarvoista, että Netarin chateissa näyttäytyy ohjaajakokemukseni perusteella suhteellisen yleiseltä, että keskustelun osapuoli käynnistää korjaussekvenssin joko omaan viestiinsä tai toisen lähettämään viestiin.

Kolmas eroavaisuus liittyy siihen, miten erilaiset teknologiset tekijät voivat muokata vuorovaikutusta tavoilla, jotka eivät ole mahdollisia kasvokkaisessa keskustelussa. Esimerkiksi viestin pituuteen liittyvillä rajoituksilla sekä hyperlinkkien, #hashtagien, hymiöiden tai muiden välineiden käytöllä voi olla retorisia vaikutuksia keskustelulle. Tämän vuoksi analyysin tekijän tulee olla hyvin perillä analysoimansa verkkoympäristön diskursiivisista tai muista vuorovaikutuksellisista käytännöistä. (Giles ym. 2014, 49.) Olen itse chat-ohjaajana keskustellut lähemmäs 1500 tuntia ympäristössä, johon analyysini kohdistuu. Olen myös kouluttanut noin 40 ihmistä Pelastakaa Lapset ry:n chateissa tapahtuvaan ohjaamiseen. Tämän vuoksi minulle on kertynyt jonkin verran niin sanottua hiljaista institutionaalista tietoa. Minulla on yleistason tuntemusta siitä, miten keskustelut tyypillisesti alkavat ja loppuvat, millaisia lyhenteitä tai hymiöitä osapuolet käyttävät, mikä on keskustelujen keskimääräinen nopeus, miten kauan keskustelut kestävät, miten pitkiä viestejä käytetään sekä miten paljon keskustelun ulkoiseen materiaaliin viitataan hyperlinkkejä käyttämällä. Tiedostan, että tämä oma kokemus voi myös tehdä minut sokeaksi tietyille ilmiöille tai aiheuttaa ennakko-oletuksia. Tämän vuoksi kirjoitan aineiston analyysissäni aina mahdollisimman tarkasti sen, mihin tietoon oletukseni perustuvat.

### 4.3 Aineiston esittely

Keräsin aineistoni Netarin chatissa vuoden 2018 marraskuun ja vuoden 2019 helmikuun välisenä aikana käydyistä keskustelutallenteista. Keräämästäni aineistosta rajasin lopullisen analyysin kohteeksi 18 keskustelua (ks. taulukko 1). Rajasin pois monta keskustelua, jotka olivat erittäin lyhyitä, joskin aineistoni sisältää huomattavasti vaihtelua keskustelujen pituuden suhteen. Ehtona keskustelujen rajaamiselle ei siten ole ollut niinkään pituus, vaan se, missä määrin niissä esiintyy analyysin kannalta kiinnostavia ilmiöitä. Aineistossani olevien keskustelujen aiheet ja yhteydenoton syyt vaihtelivat huomattavasti. Keskustelunaiheina olivat muun muassa masennus, ongelmat koulunkäynnissä, ahdistus ja mielenterveys, itsetuhoisuus, ihmissuhteisiin liittyvät asiat, ihastuminen, aggression käsittely, seksi ja seksuaalisuus, seurustelu, opiskelu, vapaa-ajan vietto, syömisen ongelmat, palvelujen löytäminen, hyväksikäyttö ja rikosprosessin aiheuttama ahdistuneisuus.

Keskustelujen pituudessa, sanojen määrässä sekä lähetettyjen viestien määrässä oli huomattavaa vaihtelua. Aineistoni sisälsi yhteensä vajaa 16 tunnin edestä keskusteluita. Lyhyin keskustelu oli pituudeltaan alle 13 minuuttia, kun taas pisin venyi lähes 160 minuuttiin. Keskustelujen pituuden keskiarvo oli noin 52 minuuttia. Aineistoni sisälsi yhteensä 10 390 sanaa. Käytettyjen sanojen keskiarvo yksittäistä keskustelua kohti oli 577 sanaa. Pienin sanamäärä yksittäisen analysoidun keskustelun aikana oli 119 sanaa, suurin sanamäärä puolestaan 1420 sanaa. Keskustelussa lähetettyjen sanojen nopeuden keskiarvo oli noin 11 sanaa minuutissa.

Aineisto sisälsi yhteensä 1224 viestiä. Lähetettyjen viestien keskiarvo oli siten noin 68 viestiä per keskustelu. Vähiten viestejä sisältävässä keskustelussa lähetettiin nuoren ja ohjaajan toimesta yhteensä 15 viestiä, kun taas suurin viestimäärä keskustelun sisällä oli 221 viestiä. Aineistossa lähetettyjen viestien nopeuden keskiarvo oli noin 1,3 viestiä minuutissa.

Keskustelussa käytettyjen sanojen ja viestien määrän suhteen esiintyi huomattavasti vaihtelua ohjaajien välillä sekä nuorten välillä ja jonkin verran vaihtelua ohjaajien ja nuorten välillä. Pienin ohjaajan lähettämien viestien määrä oli 6 viestiä, nuorella puolestaan 9 viestiä. Suurin

ohjaajan lähettämien viestien määrä oli 105 viestiä, nuorella puolestaan 116 viestiä. Kaiken kaikkiaan viesteistä oli 52 % ohjaajien lähettämiä, nuorten kohdalla luvun ollessa 48 %. Pienin ohjaajan käyttämien sanojen määrä yksittäisen keskustelun sisällä oli 103, suurin ohjaajan käyttämä sanamäärä oli 901 sanaa. Pienin nuoren käyttämä sanamäärä oli 75 sanaa, suurin nuoren käyttämä sanamäärä oli 589 sanaa. Yhteenlaskettuna ohjaajien viestit vastasivat 51 % keskustelujen sanamäärästä, nuorten viestit puolestaan 49 %.

Keskustelun numero	Pituus	Viestien määrä	Sanamäärä	Keskustelun aihepiirit
Keskustelu 1	45:54	Yhteensä: 71 Ohjaaja: 44 Nuori: 27	Yhteensä: 428 Ohjaaja: 242 Nuori: 186	-Raiskauksia koskeva uutisointi -Nuoren omat negatiiviset tuntemukset
Keskustelu 2	48:16	Yhteensä: 60 Ohjaaja: 32 Nuori: 28	Yhteensä: 384 Ohjaaja: 156 Nuori: 228	-Ihastuminen -Seksiin liittyvät ongelmat
Keskustelu 3	1:41:23	Yhteensä: 91 Ohjaaja: 51 Nuori: 40	Yhteensä: 550 Ohjaaja: 325 Nuori: 225	-Masennus -Avun saaminen -Itseapu
Keskustelu 4	56:46	Yhteensä: 69 Ohjaaja: 42 Nuori: 27	Yhteensä: 697 Ohjaaja: 432 Nuori: 265	-Kouluun liittyvä stressi -Koulutehtävien suorittaminen -Ahdistus
Keskustelu 5	38:43	Yhteensä: 42 Ohjaaja: 24 Nuori: 18	Yhteensä: 485 Ohjaaja: 306 Nuori: 179	-Seksi -Seksiin liittyvään tukipalveluun hakeutuminen
Keskustelu 6	30:02	Yhteensä: 24 Ohjaaja: 13 Nuori: 11	Yhteensä: 421 Ohjaaja: 103 Nuori: 318	-Ihmissuhteisiin liittyvät haasteet
Keskustelu 7	40:08	Yhteensä: 47 Ohjaaja: 24 Nuori: 23	Yhteensä: 498 Ohjaaja: 267 Nuori: 231	-Ihmissuhteisiin liittyvät haasteet
Keskustelu 8	12:51	Yhteensä: 26 Ohjaaja: 13 Nuori: 13	Yhteensä: 209 Ohjaaja: 134 Nuori: 75	--Mielenterveysongelmat
Keskustelu 9	17:40	Yhteensä: 15 Ohjaaja: 9 Nuori: 6	Yhteensä: 292 Ohjaaja: 192 Nuori: 100	-Seksuaalifantasiat -Parisuhde
Keskustelu 10	1:41:02	Yhteensä: 147 Ohjaaja: 62 Nuori: 85	Yhteensä: 970 Ohjaaja: 500 Nuori: 470	-Perheriidat -Käynnissä oleva rikosprosessi -Uniongelmat -Paniikkikohtaukset
Keskustelu 11	30:31	Yhteensä: 66 Ohjaaja: 25 Nuori: 41	Yhteensä: 436 Ohjaaja: 131 Nuori: 405	-Vapaa-ajanvietto -Ihmissuhteet

Keskustelu 12	62:22	Yhteensä: 32 Ohjaaja: 36 Nuori: 26	Yhteensä: 533 Ohjaaja: 341 Nuori: 192	-Ihastuksesta kertominen -Seksuaalivähemmistöön kuuluminen -Vapaa-aika
Keskustelu 13	39:31	Yhteensä: 43 Ohjaaja: 23 Nuori: 20	Yhteensä: 938 Ohjaaja: 349 Nuori: 589	-Paniikkikohtaus -Palvelukontaktit
Keskustelu 14	32:57	Yhteensä: 121 Ohjaaja: 45 Nuori: 76	Yhteensä: 573 Ohjaaja: 198 Nuori: 375	-Ihastuminen
Keskustelu 15	45:54	Yhteensä: 29 Ohjaaja: 15 Nuori: 14	Yhteensä: 519 Ohjaaja: 231 Nuori: 288	-Mielenterveysongelmat -Avun hakeminen
Keskustelu 16	36:20	Yhteensä: 33 Ohjaaja: 20 Nuori: 13	Yhteensä: 367 Ohjaaja: 222 Nuori: 145	-Ahdistuneisuus -Sisaruksen masennus -Vaikeudet harrastuksessa
Keskustelu 17	51:34	Yhteensä: 87 Ohjaaja: 40 Nuori: 47	Yhteensä: 670 Ohjaaja: 463 Nuori: 207	-Ongelmat koulukaverin kanssa
Keskustelu 18	2:37:34	Yhteensä: 221 Ohjaaja: 105 Nuori: 116	Yhteensä: 1420 Ohjaaja: 901 Nuori: 519	-Ahdistus -Ongelmat perheessä -Itsetuhoisuus
Yhteensä:	948 min.	1224 viestiä	10 390 sanaa	

Taulukko 1: Aineisto

#### 4.4 Aineiston analyysi

Aineistoni perustuu Netarin chat-alustaan automaattisesti tallentuneisiin tekstimuotoisiin keskusteluihin. Keräsin aineiston lataamalla chat-ohjelmassa salasanan takana olevat keskustelutallenteet. Poistin aineistosta sellaiset tiedot, joista ohjaajan tai nuoren voisi tunnistaa. Poistin myös kaikista keskustelutallenteista niissä automaattisesti näkyvän päivämäärän, kellonajan sekä aikavyöhykkeen. Perustelen tätä ensinnäkin sillä, että se suojelee osapuolten yksityisyyttä. Toiseksi, analyysin sekä aineiston esittelyn kannalta ei ole tarpeellista esittää keskustelutallenteita kyseisellä tarkkuudella. Tämä supistaminen tekee aineisto-otteiden lukemisen selkeämmäksi ja kevyemmäksi. Poistin myös ohjaajan käyttämän nimimerkin. Muokkasin keskustelutallenteita siten, että jokaisesta viestistä on nähtävissä aineisto-otteen rivinumero, keskustelun sisällä kulunut aika minuuteissa ja sekunneissa, viestin lähettäjä (O eli ohjaaja tai N eli nuori) sekä viestin sisältö.



Peräkylän (2004) mukaan aineistotallenteiden luomisen jälkeen on tutkimusprosessin seuraava askel aineistoon tutustuminen ilman ennakko-oletuksia. Tähän kuuluu litteraatin läpikäyminen tavalla, jossa vaihdellaan laajempien kokonaisuuksien tarkastelun ja hyvin pienten yksityiskohtiin keskittymisen välillä. Tämä on sellainen keskustelunanalyttisen tutkimuksen vaihe, jossa tehdään ensimmäisiä toiminnan järjestäytymiseen liittyviä huomioita. (Peräkylä 2004, 158.) Tämä oli itselleni hyvin antoisa ja rikas vaihe tutkielman tekemisessä. Tallensin koko aineiston yksittäiseksi pdf-dokumentiksi. Kirjoitin tähän dokumenttiin yhteensä noin 2500 kommenttia ja huomiota, minkä lisäksi tein näiden huomioiden pohjalta taulukoita, joissa tarkastelin ja vertailin keskusteluja keskenään.

Tein aineiston tarkastelun tueksi itselleni alustavia kysymyksiä, joihin vastaamalla pyrin löytämään erilaisia ilmiöitä ja säännönmukaisuuksia aineistosta. Kysymykset olivat seuraavanlaisia: millaisia vaihteluita keskusteluiden pituudessa on? Miten usein keskustelun osapuolet lähettävät viestin, millaista vaihtelua viestien lähettämisessä on? Miten keskustelun aihepiirit vaihtelevat keskustelujen välillä ja yksittäisen keskustelun sisällä? Miten osapuolten aktiivisuus vaihtelee viestien lähettämisen, kysymysten esittämisen ja neuvojen antamisen suhteen? Millaisia asioita ohjaajat kysyvät nuorilta ja nuoret ohjaajilta? Onko keskusteluissa löydettävissä jotain yleisiä rakenteita, joiden mukaan ne etenevät? Millä tavoin neuvominen rakennetaan? Entä neuvojen vastustaminen? Mihin asioihin osapuolet vetoavat perustellessaan toimintaa? Millaisia vaikutuksia chat-ympäristöllä on havaittavissa keskustelulle, miten osapuolet vetoavat ja viittaavat toimintaympäristön resursseihin?

Tarkasteltuani aineistoa vapaamuotoisesti, aloin huomata siitä erinäisiä itseäni kiinnostavia ilmiöitä. Näitä olivat muun muassa nuoren neuvomiseen, keskustelujen lopettamiseen, väärintulkintojen käsittelyyn ja nuoren rohkaisemiseen liittyvät toiminnat. Huomasin, että näihin toimintoihin kytkeytyi myös aiemmassa tutkimuksessa tehtyjä jäsennyksiä chatien ominaispiirteistä.

Peräkylän (2004, 160) mukaan seuraava vaihe keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa on tutkittavan ilmiön ilmentymien kerääminen. Tämä alkaa hetki, kun tutkija on identifioinut sen ilmiön tai ne ilmiöt, joihin tämä tahtoo keskittyä. Nyt tutkija käy läpi kaikki aineistotallenteet (tai valitsee osan niistä, mikäli ilmiö on hyvin yleinen) ja valitsee ne kohdat, joissa havaitsee

tarkasteltavan ilmiön. Ilmiön tai ilmiöiden variaatioiden päättelyminen mahdollistuu heti, kun tutkija on luonut keräelmän aineistostaan. Tästä alkaa aineiston osien läheisempi tarkastelu kohta kohdalta.

Etenin siten, että tarkastelin ennalta muodostamiani luokkia aineistoon ja katsoin, miten niihin kytkeytyviä puhumisen tapoja ilmenee aineistossa. Tarkastelin ensin yksinkertaisesti sitä, missä määrin aikaan, anonymiteettiin ja non-verbaaliin vuorovaikutukseen liittyvää keskustelua aineistossa ilmenee. Tämän jälkeen etenin tutkimaan syvemmin sitä, miten suuri osa tästä puheesta kytkeytyy nimenomaan chat-alustaan. Eli toisin sanoen, missä määrin on perusteltavissa, että tällainen puhe kytkeytyy suoraan chat-alustaa koskeviin käsityksiin tai toiminnan perustelemisen tapoihin. Havainnollistan tätä seuraavalla esimerkillä. Kun löysin aineistostani keskustelua, joka liittyi anonymiteettiin, tämä ei ollut itsestäänselvästi merkityksellistä tutkimuskysymyksilleni. Jos taas havaitsin, että anonymiteetista puhuminen suorittaa jotain sosiaalista toimintaa (kuten rohkaisemista), teki tämä kyseisestä keskustelusta huomattavasti mielenkiintoisempaa. Kun löysin edellä mainitun kaltaisia kirjoittamisen tapoja, altistin ne yksityiskohtaisemmalle ja kontekstisidonnaiselle käsittelylle. Eli tarkastelin sitä, millaisia puheenvuoroja ne seurasivat ja mitä seurasi niiden jälkeen (Potter & Wetherell 1987, 23). Yritin saada otetta siitä, mitä tällaisella puheella pyritään saavuttamaan.

Tiedostin sen mahdollisuuden, että edellä mainittu voi siltikin olla liian pinnallista tai yleisluontoista. Otan tämän havainnollistamisen tueksi vielä yhden esimerkin. Mietitään vaikkapa aikaan liittyvää puhetta, joka on ylipäättään todella yleistä. Aikaan liittyvää puhetta, toiminnan perustelua, oikeutusta tai muita muotoja ilmenee lähes missä tahansa vuorovaikutuksen kontekstissa. Koska aikaan liittyvä puhe toimi alun alkaen yhtenä yläluokkanani, oli tutkimukseni lisäarvon kannalta tärkeää perustella itselleni se, miksi aikaan viittaaminen oli merkityksellistä paitsi Netarin chatin laajemmassa kontekstissa, myös yksittäisen chat-keskustelun sisällä. Tämän vuoksi karsin analyysini kuluessa pois kaiken sellaisen aikaan liittyvän puheen, jonka en pystynyt osoittamaan olevan merkityksellistä juuri chat-keskustelun kontekstissa. Jäljelle jäivät sellaiset ajasta puhumisen tavat, joiden katsoin ilmentävän sitä, miten vuorovaikutuksen osapuolet orientoituvat chat-keskusteluun ja millaisia vuorovaikutuksellisia resursseja nämä ammentavat siitä.

## 4.5 Eettisyys

Tutkielmani aineistona ovat nuorten ja aikuisten ohjaajien väliset anonyymit ja luottamukselliset chat-keskustelut. Nämä keskustelut tallentuvat Netarin chatia ylläpitävän toteuttajan salattuun ja tietoturvalliseen tietokantaan kahden kuukauden ajaksi keskustelun loppumisesta. Tähän tietokantaan on pääsy vain rajallisella määrällä Pelastakaa Lapset ry:n työntekijöitä.

Nuorille ilmoitettiin Netarin verkkosivuilla olevassa selosteessa, että keskustelujen sisältöä voidaan käyttää anonymisoituina kehittämistarkoituksiin. Tämän lisäksi katsoin hyvän tieteellisen käytännön mukaista saada myös nuorilta lupa aineiston hyödyntämiseen tutkimuskäyttöön. Loin tätä varten kyselylomakkeen, joka avautui nuorelle näkyviin chat-keskustelun jälkeen (ks. Liite1). Lomakkeeseen vastaaminen oli nuorelle täysin vapaaehtoista. Tässä chat-lomakkeessa oli kohta, jota painamalla nuori suostui siihen, että keskustelutallennetta voidaan hyödyntää tutkimuskäyttöön. Tässä yhteydessä nuorelle myös ilmoitettiin tutkimuksen anonymiteetista sekä siitä, että mitään henkilötietoja tai muita tunnistetietoja ei säilytetä tai hyödynnetä tutkimuksessa. Saatuaani aineiston, anonymisoin siitä kaikki sellaiset tiedot, joista voitaisiin päätellä jotain osallistujien henkilöllisyydestä. Järjestelmällisesti häivytettäviä asioita olivat henkilöiden, paikkakuntien ja oppilaitosten nimet, nuoren ikä sekä nuorten tarkemmin kertomat olemassa olevat palvelukontaktit ja viranomaiskontaktit.

Teen itse jonkin verran ohjaavaa työtä Netarin chatissa. Aineistossani ei kuitenkaan ole keskusteluja, joiden osapuolena olisin itse. Tällainen tutkivan tahon itseensä kohdistuva aineisto sisältäisi suuria haasteita aineiston luonnollisuuden kannalta.

## 5. CHAT-VUOROVAIKUTUKSEN ANALYYSIN TULOKSET

Tässä luvussa käsittelen aineistosta tutkimuskysymysten pohjalta muodostamiani havaintoja. Havainnollistan tuloksia aineistoesimerkein. Jaottelin havainnot kolmeen luokkaan, joissa oli alaluokkia. Luokat on esitetty taulukossa 2.

Aikaan liittyvät tekijät	Anonymiteetti	Tekstiin pohjautuvan vuorovaikutuksen resurssit ja haasteet
Keskustelu-aikaan viittaaminen keskustelun lopettamiseksi	Anonymiteettiin vetoaminen rohkaisukeinona	Kirjoitetun ymmärtäminen ja väärinymmärrykset
Palvelun ajallinen saatavuus yhteydenoton syynä	Anonymiteetti kertomisen ehtona	Poissaolot ja katkokset
Jonoihin viittaaminen ja nuoren tietoisuus muista käyttäjistä		Vuorovaikutuksen osapuolten väliset erot viestien lähettämisen nopeudessa
		Hyperlinkit keskustelun resursseina

Taulukko 2: Ajan, anonymiteetin ja non-verbaalin vuorovaikutuksen ilmentymät aineistossani

Muodostamani luokat ovat: aikaan liittyvät tekijät, anonymiteetti sekä kirjoituksen mahdollistamat vuorovaikutukselliset resurssit ja rajoitukset. Ajan alaluokkia ovat: keskustelu-aikaan viittaaminen keskustelun lopettamiseksi, palvelun ajallinen saatavuus yhteydenoton syynä sekä jonoihin viittaaminen ja nuoren tietoisuus muista käyttäjistä. Anonymiteetin alaluokkia ovat: anonymiteettiin vetoaminen rohkaisukeinona, sekä anonymiteetti kertomisen ehtona. Kirjoitukseen liittyvät alaluokat ovat: kirjoitetun ymmärtäminen ja väärinymmärrykset, poissaolot ja katkokset, vuorovaikutuksen osapuolten väliset erot viestien lähettämisen nopeudessa ja hyperlinkit keskustelun resursseina. Seuraavissa alaluvuissa esittelen nämä luokat tarkemmin. Olen valinnut aineistostani esiteltäväksi mahdollisimman havainnollistavat aineisto-otteet. Jotta aineisto-otteiden määrä ei nousisi liian suureksi, olen myös mahdollisuuksien mukaan valinnut aineisto-otteita, joista voidaan havaita usean eri luokan alaisuuteen kuuluvia ilmiöitä.

## 5.1 Aikaan liittyvät tekijät

**Aikaan liittyvillä tekijöillä** tarkoitetaan tutkielmassani chat-palvelun aikarajojen, aukioloaikojen sekä jonotusaikojen vaikutuksia chatissa tapahtuvalle vuorovaikutukselle. Aineiston keskusteluissa viitattiin hyvin paljon chat-palvelun aikaan liittyviin tekijöihin. Sekä ohjaajat että yhteydenottajat viittasivat aikaan liittyviin asioihin, joskin ohjaajat tekivät tätä selvästi eniten. Aikaan viitattiin hyvin monella eri tavalla ja monenlaisissa yhteyksissä. Tämä ei varsinaisesti ole yllättävää, ovathan aikaan liittyvät tekijät relevantteja hyvin monenlaisissa arkisissa vuorovaikutustilanteissa sekä institutionaalisissa kohtaamisissa.

Olen jäsentänyt aikaan liittyvän puheen kolmeen toiminnalliseen luokkaan. Ensinnäkin, ohjaajat vetosivat keskusteluun jäljellä olevaan aikaan sekä etenkin ajan loppumiseen syynä keskustelun päättämiseksi. Toiseksi, nuoret perustelivat Netarin chatiin tulemistä sillä, että muita kontakteja oli yhteydenoton ajankohtana puutteellisesti saatavilla. Kolmanneksi, sekä nuoret että ohjaajat ilmaisivat tietoisuutta siitä, että myös muut nuoret joutuvat jonottamaan palveluun.

### 5.1.1 Keskusteluaikaan viittaaminen keskustelun lopettamiseksi

Yleisimmin aikaan viitattiin ohjaajan toimesta joko keskustelun alussa tai sen lopussa. Keskustelun alussa tämä ilmeni pääsääntöisesti tilanteissa, joissa ohjaaja ilmaisi nuorelle, miten paljon keskusteluun on aikaa jäljellä. Tämä korostui tilanteissa, joissa nuoret aloittivat keskustelun vain hieman ennen chatien sulkemisaikaa. Ohjaajat vetosivat usein ajan loppumiseen syynä keskustelujen lopettamiselle. Ohjaajan aloitteesta toteutetut keskustelun lopettamiset on usein katsottu ei-toivottaviksi ja ongelmallisiksi verrattuna yhteydenottajan tai asiakkaan aloitteesta tehtyihin lopetuksiin (Antaki 2002, 21). Tästä huolimatta ne eivät herättäneet nuorilta selvää vastustusta. Aikaan vetoavaa lopetusta toteutettiin mainitsemalla nuorelle suoraan, että aika oli päättymässä.

Seuraava esimerkki kuvaa tilannetta, jossa ohjaaja aloittaa keskustelun lopettamisen sekvenssin vetoamalla ajan loppumiseen melko suoralla tavalla.

#### Keskustelu 14

- 1 [31:39] N: Viimeks ku nähtii se oli ihan ylikiva  
2 [31:42] N: Ja flirtti  
3 [31:44] O: mut hei tiiätkö meillä alkaa olee aika loppuillaan..  
4 [31:45] N: Joten joo...  
5 [31:52] N: Aa joo :/  
6 [32:04] O: eli tehdäänkö niin, että kun sulla on sellanen olo, että haluat jutella sun asioista, voit  
7 tulla uudestaan juttelemaan?  
8 [32:11] N: Joo ☺  
9 [32:32] O: Loistavaa!  
10 [32:41] N: Kiitti et sain jutella ☺

Riveillä 1-2 nuori kertoo ohjaajalle enemmän tietoa yhteydenottonsa aiheesta, eli ihastuksensa kohteesta ja tähän liittyvistä ajatuksista. Rivillä 3 ohjaaja keskeyttää tämän kertomisen vetoamalla ajan loppumisen lähestymiseen. Ohjaaja ilmaisee ajan loppumisen ohjaajan ja nuoren yhdessä kohtaamana faktana (rivi 3, ”**meillä** alkaa olee aika loppuillaan..”). Ohjaajan viestin lähetys tapahtuu vain kolme sekuntia nuoren edellisen viestin lähetyksen jälkeen. Täten on todennäköistä, että molemmat ovat kirjoittaneet samaan aikaan.

Koska nuoren viestit (rivit 1-2) olivat rekisteröityneet chatiin ennen ohjaajan tekemää huomautusta ajan loppumisesta ja nuori jatkoi kertomista lähes välittömästi ohjaajan viestin jälkeen rivillä 4, voidaan ohjaajan huomautus tulkita nuoren suorittaman kertomisen keskeyttämisenä. Tämä ilmenee myös siitä, ettei ohjaaja reagoi millään tavalla nuoren riveillä 1, 2 ja 4 lähettämiin viesteihin. Nuori ilmaisee lievää pettymystä rivillä 5 (”Aa joo :/”). Riveillä 6-7 ohjaaja pehmentää hieman keskustelun lopettamista. Siinä missä tämä ilmaisi aiemmin ajan loppumisen osapuolista riippumattomana faktana (rivi 3), pyrkii tämä rakentamaan ehdottamaansa tulevaisuuden toimintaa nuoren kanssa yhdessä tehtävänä asiana

(rivi 6, ”eli **tehdäänkö** niin”). Täten ohjaaja käyttää institutionaaliseen puheeseen usein kuuluvaa me-muotoa (Drew & Sorjonen 1997, 97), mutta kytkee sen nuoren ja ohjaajan väliseen suhteeseen. Ohjaaja tarjoaa nuorelle mahdollisuuden palata keskusteluun toisena ajankohtana (rivit 6-7). Keskustelu lopetetaan riveillä 8-10 nuoren suostumisella sekä kiitoksella. Aikaan viittaaminen tai keskustelun äkilliseen lopettamiseen käyttämä valta eivät aiheuttaneet tässä tapauksessa vuorovaikutuksessa näkyviä ongelmia, lukuun ottamatta nuoren lievää negatiivista ilmaisua rivillä 5.

Toisin kuin ohjaajat, eivät nuoret vedonneet samalla tavalla ajan päättymiseen syynä lopettaa keskustelu. Tämä ei ole sinänsä yllättävää, sillä Netarin chatin ohjaajien institutionaaliseen tehtävään kuuluu huolehtia ajan rajaamisesta sekä siitä, että nuoret pääsisivät juttelemaan mahdollisimman yhdenvertaisesti. Nuoren intressien mukaista puolestaan voi usein olla, että tämä pääsee juttelemaan suositusaikaa tai ohjaajan rajaamaa aikaa pidempään. On tosin huomioitava, että osa yhteydenottajista toi oma-aloitteisesti esiin sen, että keskustelu on kestänyt melko pitkään sekä tiedusteli jonojen tilanteesta. Tämä ei kuitenkaan toiminut keinona lopettaa keskustelua, vaan ennemminkin pyrkimyksenä tiedustella hienovaraisesti mahdollisuudesta keskustelun jatkamiseen.

Kun nuoret tekivät itse aloitteen keskustelun lopettamiseen, perustelivat nämä usein tätä sillä, ettei käsiteltäviä asioita enää ole. Toisinaan lopettamista perusteltiin jollain chatin ulkopuolisella asialla, kuten kaverille lähtemiselle, sisarusten koulusta hakemisella tai saunaan menemisellä. Aina yhteydenottajat eivät kuitenkaan perustelleet keskustelun lopettamista, vaan saattoivat kiittää ja poistua keskustelusta. Osa keskustelijoista poistui täysin ilman lopputervehdystä tai lähtemisen syyn kertomista. Tällaista äkillistä poistumista selittäviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi tekniset ongelmat, keskustelua koskevan mielenkiinnon loppuminen, tyytymättömyys keskusteluun tai jokin muu syy.

Ohjaajat ilmaisivat usein ajan loppumista negatiivisena asiana ja pahoittelivat sitä, että joutuvat lopettamaan keskustelun. Tähän liittyen on nähtävissä yhteys aiemmissa tutkimuksissa tehtyihin havaintoihin, joiden mukaan ajan rajallisuus voi aiheuttaa haasteita ohjaajan kokeman chat-ohjauksen laadun suhteen (Bambling ym. 2008, 113–114). Nuoret eivät kuitenkaan aineistossani liittäneet lopettamiseen kielteisiä merkityksiä (vrt. Williams

ym. 2009, 98–99.)

Ohjaajat pahoittelivat keskustelun lopettamista ja sitä, ettei näillä ole enempää aikaa keskustella. Tämä ilmeni hienovaraisilla sanvalinnoilla; lopettaminen ajan vuoksi ilmaistiin ”valitettavana”, tai velvollisuutena, jota ”täytyy” tehdä tai on ”pakko” tehdä. Tämä voi liittyä siihen, että keskustelun lopettamista ohjaajan toimesta pidetään pääsääntöisesti vähemmän toivottavana kuin lopettamista yhteydenottajan toimesta (Antaki 2002, 21). Aikaan vetoaminen voi näin toimia keinona ulkoistaa keskustelun kannalta mahdollisesti ongelmallinen tilanne ulkoiselle tekijälle, palvelun institutionaaliselle rakenteelle sääntöineen ja linjauksineen. Toisaalta aineistosta voidaan havaita, että aikaa usein tosiaankin on liian vähäisesti sille, että yksittäisen keskustelun aikana ehdittäisiin käsitellä kaikkia nuorten kertomia asioita tai ongelmia. Osassa keskusteluista ohjaajat myös jatkoivat keskustelua hetken aikaa chatin virallisen loppumisajan jälkeen.

Seuraava esimerkki kuvaa tilannetta, jossa ohjaaja ilmaisee keskustelun lopettamisen negatiivisena asiana:

#### **Keskustelu 4**

- 1 [51:42] O: En tiedä, mikä sua eniten ahdistaa, mutta suosittelen yrittämään sitä, että
- 2 kirjotat ne tehtävät työt johonkin listaan ja suunnittelet niille jo ajat. Sillon saat
- 3 ne hetkeksi edes pois mielestä, kun niitä ei tarvitse systemaattisesti muistaa.
- 4 [52:03] N: Joo, voisin tehdä noin
- 5 [52:51] O: Ei siinä häviäkään.
- 6 [53:12] O: Haluatko jutella vielä jostain? Mulla on hetki aikaa, mutta tasalta pitää
- 7 valitettavasti lopettaa
- 8 [53:51] N: Ei mulla tässä mitään erityisempää enää ole
- 9 [54:47] O: Okei
- 10 [55:58] O: Mä uskon, että sä suut pärjäämään todella hyvin, kunhan vaan muistat välillä rentoutua
- 11 ja antaa itsellesi luvan vaan olla
- 12 [56:23] N: Kiitos
- 13 [56:27] O: Elämä on muutakin kuin koulu ja suoritukset
- 14 [56:46] N: Onhan se



Edellä esitetyn keskustelun ensisijaisena aiheena (ennen aineistolainauksen alkua) olivat nuoren ilmaisemat ongelmat koulunkäynnissä, opiskelustressi sekä yleinen ahdistus. Riveillä 1-3 ohjaaja suosittelee nuorelle tämän koulutöiden listaamista ja aikatauluttamista keinona saada ne pois mielestä. Rivillä 4 nuori ilmaisee lyhyesti suostumuksensa ohjaajan ehdotukseen (”Joo, **voisin** tehdä noin”), joskin melko heikkona ja konditionaalisenä (ks. Pomerantz 1984). Kun nuori ei ole jatkanut vuoroaan 48 sekuntiin, rohkaisee ohjaaja vielä nuorta kokeilemaan antamaansa ehdotusta (rivi 5, ”ei siinä häviäkään”).

Nuoren rivillä 4 ilmaisema ohjaajan ehdotukselle annettu hyväksyntä mahdollistaa ohjaajalle keskustelun lopetuksen aloittamisen (ks. Heritage & Lindström 1992). Rivillä 6 ohjaaja jatkaa vuoroaan. Tämä tiedustelee nuoren halusta jatkaa keskustelua (”Haluatko jutella vielä jostain?”). Tämänkaltaiset kysymykset ovat hyvin yleisiä Netarin chatin keskustelujen lopetuksessa. Ne toimivat keinona aloittaa keskustelun lopettamisen sekvenssi, pehmentää sitä ja saada nuori ilmaisemaan, onko keskustelu tarjonnut tälle riittävästi hyötyä (ks. Stommel & Molder 2015, 284.) Samanaikaisesti ne toimivat keinona päästä keskustelun lopetukseen tilanteessa, jossa yhteydenottaja ei ole itse tehnyt aloitetta keskustelun lopettamiseksi. Ohjaajan samassa viestissä oleva seuraava lause toimii kiireen tuntua vähentävänä (rivi 6, ”Mulla on hetki aikaa”) ja samalla ilmaisee keskustelun lopetuksen negatiivisena ja itsestä riippumattomana asiana (rivi 6-7 ”mutta **tasalta** pitää valitettavasti lopettaa”).

Edellä ohjaajan rivillä 6 kirjoittama ”tasalta” viittaa tässä yhteydessä Netarin chatin sulkeutumisen aikaan. Aineistostani ilmenee, että ohjaajat liittävät keskustelun lopetukseen negatiivisia sanavalintoja etenkin tilanteissa, joissa lopetus tapahtuu Netarin chatin sulkemisen ajankohtana. Keskustelun päätyminen ilmaistaan tässä aineistolainauksessa negatiivisena asiana, vaikka keskustelua on kulunut jo yli 53 minuuttia (eli 7 minuuttia yli 45-minuutin suositusajan). Tämä voi liittyä siihen, ettei kaikkia nuoren ilmaisemia ongelmia olla ehditty käsittelemään keskustelun aikana. Tähän viittaa ohjaajan aiemmin keskustelun rivillä 1 kirjoittama toteava, muttei suoranaisesti kysyvä ilmaisu: ”en tiedä, mikä sua eniten ahdistaa”, johon nuori ei itse reagoinut. Ahdistukseen liittyvä kartoittaminen jäi siten kesken, todennäköisesti ajan puutteesta johtuen. Ajan loppuminen voi myös selittää sen, miksi ohjaaja muotoili nuoren ahdistukseen liittyvät viestinsä toteavaan muotoon, eikä lähtenyt kysymään asiasta suoraan.

Rivillä 8 nuori vastaa ohjaajan kysymykseen keskustelun jatkamisesta (”Ei mulla tässä mitään erityisempää enää ole”) ja antaa näin epäsuorasti suostumuksensa keskustelun lopettamiselle. Riveillä 9-13 ohjaaja kiittää nuoren vastauksen ja pyrkii luomaan myönteistä tulevaisuudenuskoa, suositellen tätä vähentämään kouluun liittyvää suorituskeskeisyyttä. Nuori kiittää nämä suositukset hyvin minimaalisesti (rivi 12, ”kiitos” ja rivi 14, ”Onhan se”).

### 5.1.2 Palvelun ajallinen saatavuus yhteydenoton syynä

Monet nuoret kertoivat Netarin chatiin tulemisen syyksi sen, ettei muita kontakteja ollut yhteydenoton hetkellä saatavilla. Näitä kontakteja olivat perheenjäsenet, ystävät sekä eri alojen ammattilaiset, kuten nuorisotyöntekijät sekä mielenterveyspuolen ammattilaiset. Myös muiden digitaalisten chat-palvelujen saavuttamattomuus, eli kiinni oleminen tai pitkät jonotusajat mainittiin syiksi chatiin tulemiselle. Tältä osin aineistosta on havaittavissa yhtymäkohtia aiempaan tutkimukseen, joka osoittaa, miten tärkeää on, että nuorten on mahdollista päästä palveluihin näiden itse valitsemana ajankohtana ja matalalla kynnyksellä (Gatti ym. 2016, 31; Gibson & Cartwright 2014, 100; Hanley 2009, 264;). Puutteelliset mahdollisuudet juttelemiseen näkyvät tässä yhteydessä kiinni olevina palveluina, suljettuina virastoina, työajan ulkopuolella tavoittamattomissa olevina ammattilaisina, poissa kotoa olevina vanhempina ja liian pitkiksi koettuina jonotusaikoina muissa auki olevissa chateissa.

Seuraava aineisto-otos koskee tilannetta, jossa nuori on ottanut yhteyttä chatiin illansuussa alkaneen voimakkaan ahdistuksen vuoksi. Ohjaaja on kartoittanut tällä olevia verkostoja ja nuori on tuonut esiin tyytyväisyyttä muihin olemassa oleviin palvelukontakteihin, joita ei kuitenkaan ollut yhteydenoton hetkellä saatavilla.

### Keskustelu 13

- 1 [22:08] O: Nii. illalla vielä usein ku rupee vähän väsyttää ni tunteet tulee vielä
- 2 voimakkaammin pintaan.. Toivotaan, että aamulla ois jo parempi.
- 3 [22:30] N: Niihä se menee... Aina välillä ainaki.

4 [22:49] O: Onks se psyka sellanen, et sulle ku tulee jotain tällasia ahdistuksia / muita ni  
5 voit laittaa viestii tai soittaa sille vai onks ne ennaltasovittuja tapaamisia?  
6 [23:49] N: Ööäh no sekä että. Laitan sille oikeestaan aika usein viestii, jos tulee näit.  
7 Mut nääki tulee useesti illasta, et se ei oo sillo enää töissä  
8 [24:22] O: Niii just. No mut sentää tieto menee sille kännykkää eteenpäin ni se pystyy  
9 sit palaamaan asiaan.  
10 [26:02] N: Yea. Se varmaa soittaa huomenna tyylä...Ja si täs miun psykas on se ihana  
11 puoli, et tää oikeesti huolehtii, eikä tee duuniaan pelkästään rahan takii.  
12 Kerran se tuli mun toimintaterapeutin kaa miun kämpille, koska olin  
13 unohtanu, et meil oli toimintaterapeutin kaa tapaamine, niin ne molemmat  
14 tuli tarkistaa, et olin ok.  
15 [28:23] O: Ai vitsi. Onpa tosi siistii kuulla toi!  
16 [28:42] N: Hehe. Miun työntekijät on ihanii  
17 [28:45] O: Toihan on aivan mahtavaa että huolehtivat noin!  
18 [29:51] O: No on kyllä! ☺  
19 [31:46] N: Se on. Se saa tuntea ihtesä jotenki tärkeeks. Jotenki sillee, et joku välittää  
20 oikeesti. Joku semmone perheen ulkopuolinen. Ja se oli hyvä, ku miun pikku  
21 sisko oli tullu tähän sillo aiemmi pelaa, nii hyvä ku Psyka ja  
22 Toimintaterapeutti oli lähteny, nii sisko oli ihan sillee ”Wow vähä noi oli  
23 ihanii!” tyylillä. Olin vaa sillee. ”Nii oli”. Enkä oikeestaan osannu siihen  
24 kohtaan reagoida edes. Olin onnellinen sillä hetkellä, mut oli siin muitaki  
25 juttui sekasi.  
26 [33:27] O: Nii mut varmasti tulee hyvä fiilis tosta. Sulla on kyllä tosi hyvää verkostoa  
27 siellä sun tukena!  
28 [34:22] N: Mulla on. Oon ilone kaikest täst... Mut ny vaa piti saaha kiireesti jotain, ja  
29 kello on jo ton verran et ei oikee muita saa kiinni... Hyvä, et löysin tän. Olo  
30 helpottaa jonkin verran jo  
31 [34:53] O: Tosi hyvä että löysit! Mitä kautta sä tänne löysit, ihan noin niiku  
32 mielenkiinnosta kysäsen? ☺  
33 [36:03] N: Ööäh mone mutkan kautta. Etin eka kriisichattei, sielt löysin sekaisin-chatin,  
34 Mut sit siel oli linkki tänne, ku siel oli kauheet jonot nii aattelin et ”En muute  
35 jää oottaa tänne näi pitkäks aikaa” nii tulin sitte tänne tsiigailee, millane tää  
36 on  
37 [36:30] O: Okei! No mut hyvä että löyty jotain, vaikkain monen mutkan kautta... :D  
38 [36:48] N: kaikki parhaat löytyy mutkien kautta. Näihä se menee ^^

39 [37:07] O: Niinpä kai :D Oot siis ilmeisesti ekaa kertaa täällä?  
 40 [37:39] N: Joo olen. Mut tuun kyl tänne uusiksi, jos tulee tämmöne olo taas myöhään.  
 41 Jotenkin tää vaan helpotti nii hyvin  
 42 [38:32] O: No hyvä! Sithän se on enemmän ku suotavaa!  
 43 [39:08] N: Yeap! Mut joo, mie luovutan täst paikan seuraavalle. Kiitos ja hyvää yötä!  
 44 Mie suuntaan sänkyyn ny vähä positiivisimmilla ajatuksilla.  
 45 [39:37] O: Tosi kiva kuulla! Yleensä jo se et saa rykästyä sen pihalle et ”nyt on paha  
 46 olla” helpottaa. Kiva että tässä tapauksessa kävi myös niin. ☺  
 47 [39:53] O: Hyvää yötä ja kaikkee hyvää sulle! ☺  
 48 [40:12] N: Kiitos!

Riveillä 1-2 ohjaaja sanoittaa viestissään nuoren aiemmin keskustelussa esiin tuomaa ahdistusta: (”Nii. illalla vielä usein ku rupee vähän väsyttää ni tunteet tulee vielä voimakkaammin pintaan.. Toivotaan, että aamulla ois jo parempi”). Ohjaaja esittää tulkinnan ahdistuksesta asiana, joka yhdistyy usein ilta-aikaan ja väsymykseen. Tulkinnan esittäminen tapahtuu tavalla, joka normalisoi nuoren kokemusta. Tämä ilmenee siitä, että ohjaajan tulkinta esitetään yleisluontoisena, ilman että se kytketään kehenkään tiettyyn toimijaan. Normalisaatio ilmenee myös hienovaraisista sanavalinnoista (rivi 1, ”**usein**”). Tämä on Netarin chatissa melko usein käytetty tekniikka, jolla pyritään tuottamaan nuorelle kokemus siitä, ettei tämä ole yksin haasteidensa kanssa tai negatiivisella tavalla täysin erilainen kuin kaikki muut. Ohjaaja myös rakentaa yhteenliittymää nuoreen luodessaan uskoa tulevaisuuteen, ilmaisten paremman aamun toivomisen yhdessä tehtävänä asiana (rivi 2, ”**Toivotaan**, että aamulla ois jo parempi”). Nuori ilmaisee osittaista samanmielisyyttä tähän näkemykseen (rivi 3, ”Niihä se menee...Aina välillä ainaki”).

Riveillä 4-5 ohjaaja kartoittaa kysymyksellään lisää tietoa nuoren keskustelussa aiemmin mainitsemasta mielenterveyspalvelukontaktista, ”psykasta”. Kysymys sisältää myös toimenpide-ehdotuksen (ks. Butler ym. 2010, 265–287), jossa ohjaaja kannustaa nuorta hienovaraisesti ja epäsuorasti ottamaan yhteyttä tähän ”psykaan”. Rivillä 6 nuori ilmoittaa toimivansa jo ohjaajan epäsuorasti ehdottamalla tavalla (”Laitan sille oikeestaan aika usein viestii, jos tulee näitä”). Samassa viestissä nuori myös kertoo, että ahdistuskohtausten ajankohta sulkee pois mahdollisuuden saada tämä kontakti välittömästi kiinni (rivi 7, ”Mut

nääki tulee useesti illasta, et se ei oo sillo enää töissä”). Riveillä 8-9 ohjaaja varmistaa, että nuoren kontakti myös palaa tämän laittamiin viesteihin.

Rivillä 10 nuori vahvistaa, että tämän olemassa oleva kontakti palaa luultavasti nopeasti asiaan (”Se varmaan soittaa huomenna tyylii...”). Rivien 10-25 keskustelu liittyy nuorella olevien palvelukontaktien kuvailuun. Nuori tuo esiin, että tällä on tai on aiemmin ollut myös kontakti toimintaterapeuttiin. Nuori ilmaisee voimakasta tyytyväisyyttä molempiin kontakteihin antamalla esimerkin kotikäynnistä, joka teki vaikutuksen myös tämän pikkusiskoon. Riveillä 26-27 ohjaaja esittää tulkinnan, jonka mukaan nuorella on hyvät verkostot (”on kyllä tosi hyvää verkostoa siellä sun tukena!”). Rivillä 28 nuori ilmaisee samanmielisyyttä ohjaajan esittämään tulkintaan (”Mulla on. Oon ilone kaikest täst...”). Tämän jälkeen riveillä 28-30 seuraa nuoren antama yhteydenoton oikeutuksen perustelu (”Mut ny vaa piti saaha kiireesti jotain, ja kello on jo ton verran et ei oikee muita saa kiinni...”) ja tyytyväisyyden ilmaisu (”Hyvä, et löysin tän. Olo helpottaa jonkin verran jo”).

Riveillä 31-32 ohjaaja ilmaisee viestissään myönteisellä tavalla, että nuoren yhteydenotto on ollut perusteltu. Ohjaajan viesti merkitsee myös keskustelun siirtymistä palvelujen kartoittamisesta ja neuvojen antamisesta puheeseen, jossa ei selkeästi pyritä mihinkään institutionaaliseen päämäärään. Ohjaaja tiedustelee hieman poikkeuksellisesti sitä, miten nuori on saavuttanut Netarin chatin. Riveillä 33-36 nuori kertoo, että tämän pyrkimyksenä on ollut kriisichatin löytäminen. Toisen chatin pitkät jonotusajat ja kyseisen palvelun sivuilla oleva linkki saivat hakeutumaan Netarin chatiin, ilman että nuorella oli varsinaista tietämystä chatin sisällöstä. Riveillä 39 ja 40 vahvistuu, että nuori on ensimmäistä kertaa Netarin chatissa.

Riveillä 40-41 nuori aloittaa keskustelun lopettamisen sekvenssin (”Mut tuun kyl tänne uusiksi, jos tulee tämmöne olo taas myöhään. Jotenkin tää vaan helpotti niin hyvin”). Nuori ja ohjaaja vievät yhteistyössä keskustelun loppuun myönteisissä merkeissä. Tästä ovat merkkeinä nuoren maininta chatiin palaamisesta tulevaisuudessa, ohjaajan ilmoitus siitä, että nuori on tervetullut uudestaan (rivi 42), nuoren kuvailu myönteisemmästä olotilasta (rivit 43-44), molemminpuoliset hyvänyön toivotukset (rivi 43 ja 47) sekä toistuvat kiitokset nuoren

taholta (rivi 43 ja 48). Nuori ilmaisee myös tietoisuutta palvelun jonoissa mahdollisesti olevista muista nuorista (rivi 43).

Edeltävän aineisto-otteen sisältämässä nuoren puheessa Netarin chatin rooli ilmenee muita kasvokkaisia palveluita täydentävänä, myöhäisenä kellonaikana saatavilla olevana palveluna nopeisiin tuen tarpeisiin kriisin hetkellä. Palveluun päätyksen polku on ollut ”mutkikas”: nuori on ehtinyt ennen keskustelun alkua laittaa tekstiviestin hoitokontaktilleen, hakea kriisiapua, jonottaa toiseen chatiin ja klikkailla linkkiä. Ensimmäistä kertaa Netarin chatia käyttäneellä nuorella ei ollut tietoa chatista, mutta se tiedon puute ei toiminut kertomisen esteenä.

### 5.1.3 Jonoihin viittaaminen ja nuoren tietoisuus muista käyttäjistä

Kun nuori jonottaa Netarin chatiin, näkyy hänelle se, miten monta henkilöä hänen edellään on jonossa. Keskustelujen aikana nuori ei kuitenkaan näe tätä tietoa. Nuoret eivät aineistossani viittaneet omaan kokemukseensa Netarin chatiin jonottamisesta. Nuoret eivät siis esimerkiksi valittaneet pitkistä jonotusajoista tai kehuneet nopeasti keskustelemaan pääsemistä. Kingin ja kumppaneiden haastattelututkimuksessa osa nuorista ilmaisi ymmärrystä siitä, että myös moni muu nuori pyrkii chat-palveluun juttelemaan ja joutuu jonottamaan (King ym. 1996, 172). Myös useissa oman aineistoni keskusteluista nuoret viittasivat muihin Netarin chatiin jonottaviin nuoriin. Nuoret ilmaisivat täten tietoisuutta siitä, että näiden keskustelussa viettämä aika vaikuttaa siihen, miten jonottajat pääsevät keskusteluun. Jonojen pituudesta tiedusteltiin aineistossani ainoastaan keskustelujen loppupuolella. Kysymällä jonojen tilanteesta nuoret ilmaisivat tietoisuutta siitä, että ohjaajalla on tiedossa jonoissa olevan nuorten määrä.

Nuoret sekä ohjaajat ilmaisivat tietoisuutta siitä, että myös muut nuoret joutuvat jonottamaan palveluun. Tämä ilmeni useilla eri tavoilla. Ensinnäkin, se ilmeni tilanteissa, joissa nuori ilmaisi poistuvansa keskustelusta, jotta hänen jälkeensä jonossa oleva nuori pääsisi juttelemaan:

## Keskustelu 8

- 1 [00:05] O: Moi! Mistä haluaisit jutella?  
2 [00:19] N: hei  
3 [00:59] N: mietin mistä täällä voisi puhua, jonotin sekasin chatiin mutta en ole päässyt  
4 sinne  
5 [01:24] O: Harmi, että siellä on ruuhkaa :( Tässä ehtisi vielä jutella ennen klo 21  
6 [02:35] N: okei! ehkä annan vuoron jollekin muulle sitten :)  
7 [02:53] O: Jonossa ei ole ketään, voit toki vielä jutella :)  
8 [03:42] N: voiko täällä kysyä, että minne voisinn mennä puhumaan mahdollisista  
9 mielenterveysongelmista?  
10 [03:58] O: Millaisia juttuja sulla olisi, joista haluaisit jutella?  
11 [04:45] N: Mä epäilen vahvasti että mulla on OCD ja haluaisin siihen apua ja selkeyttä  
12 [05:33] O: Okei, sinulla ei siis ole todettu vielä sitä?  
13 [06:04] N: Ei ole  
14 [06:12] O: Voit aloittaa esim lääkäristä, joka tekee sinulle arvion. Voit saada myös  
15 sieltä lähetteen mahdollisesti eteenpäin, jos ilmenee tarvetta :)

Rivillä 1 ohjaaja esittää innostuneen tervehdyksen ja kysyy nuorelta tämän yhteydenoton aiheesta. Rivillä 2 nuori vastaa tervehdykseen. Riveillä 3-4 nuori ei vastaa normatiivisesti toivotulla tavalla ohjaajan esittämään kysymykseen vastauksella (Schegloff 1968). Sen sijaan tämä vastaa ohjaajan kysymykseen vastakysymyksellä, tiedustellen (”mistä täällä voisi puhua”). Nuori kertoo, ettei päässyt juttelemaan toiseen chatiin. Aineistosta oli havaittavissa seuraavanlainen ilmiö: kun yhteydenottajat mainitsivat pyrkineensä aiemmin Sekasin-chatiin (Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämä suosittu chat-palvelu) oli myös yhteydenoton aihe aina mielenterveyteen liittyvä. Tällä tavalla nuoret ilmaisivat epäsuoralla tavalla sen, mihin tematiikkaan keskustelun aihepiiri tulee kytkeytymään.

Rivillä 5 ohjaaja ilmaisee empatiaa nuorelle (”Harmi että siellä on ruuhkaa :(”). Ohjaaja kertoo keskustelun aikarajoituksista (rivi 5, ”Tässä ehtisi vielä jutella ennen klo 21”). Keskusteluun jäljellä oleva aika mainitaan Netarin chatissa keskustelun alussa melko usein etenkin silloin, kun chat lähestyy sulkeutumista. Ohjaaja ei vastaa nuoren aiemmin esittämään kysymykseen Netarin chatiin sopivista keskustelunaiheista. Rivillä 6 nuori kiittää ohjaajan antaman tiedon

ja ehdottaa, että voi poistua keskustelusta, jotta joku muu pääsisi juttelemaan: ”okei! ehkä annan vuoron jollekin muulle sitten :)”.

Rivillä 7 ohjaaja kertoo nuorelle jonon tilanteesta (”Jonossa ei ole ketään, voit toki vielä jutella :)”). Tällä ohjaaja ilmoittaa, että nuorella ei ole syytä poistua keskustelusta ja että nuoren poistuminen ei vaikuttaisi keskustelun hetkellä muiden nuorten mahdollisuuteen päästä keskustelemaan. Samanaikaisesti ohjaaja liikkuu melko herkällä alueella, sillä jonojen tilanteen ei periaatteessa tulisikaan vaikuttaa keskustelun aloittaneen nuoren mahdollisuuksiin saada jutella. Toisaalta nuori on itse tuonut tämän asian esille, joten vastaus toimii tehokkaana keinona siirtyä eteenpäin jonoista puhumisesta, jota on jatkunut riviltä 3 asti.

Riveillä 8-9 nuori tiedustelee, ”voiko täällä kysyä, että minne voisinn mennä puhumaan mahdollisista mielenterveysongelmista?”. Rivillä 10 ohjaaja esittää avoimen kysymyksen, jossa pyytää tarkennusta nuoren ilmoittamiin ongelmiin. Rivillä 11 nuori tarkentaa yhteydenoton syyn; tämän itsellään epäilemä OCD ja halu saada siihen apua ja selkeyttä. Ohjaaja esittää jatkokysymyksen (rivi 12, ”Okei, sinulla ei siis ole todettu vielä sitä?”). Rivillä 13 nuori vahvistaa ohjaajan oletuksen. Rivillä 14 ohjaaja esittää yleisen kuvauksen hoitopolusta OCD:n selvittämiseen. Keskustelu jatkuu tästä eteenpäin palveluihin pääsemiseen liittyvien yksityiskohtien tarkentamisella.

Jonoihin viitattiin toisinaan lyhyesti keskustelujen lopettamisen yhteydessä tilanteissa, joissa keskustelua oli jo kulunut pidemmän aikaa. Samalla tavoin kuin edellä kuvatussa esimerkissä, myös pidempään keskustelleet nuoret perustelivat keskustelun lopettamista sillä, että muut jonossa olevat pääsevät keskustelemaan. Tämä ei nostanut ohjaajissa vastustusta tai saanut näitä pyrkimään jatkamaan keskustelua:

### **Keskustelu 13**

- 1 [39:08] N: Yeap! Mut joo, mie luovutan täst paikan seuraavalle. Kiitos ja hyvää yötä! Mie suuntaan
- 2 sänkyyn ny vähä positiivisimmilla ajatuksilla.



Ohjaajat lopettivat keskusteluja toisinaan sillä perusteella, että jonossa olevat nuoret pääsisivät keskustelemaan:

### Keskustelu 15

- 1 [42:01] O: Tässä kohtaa mun pitää ruveta pikku hiljaa purkamaan jonoa ja lopetella sun  
2 kanssa. Olisitko kuitenkin ennen sitä halunnut sanoa jotain?  
3 [42:40] N: Ei mulla muuta kun, kiitos sulle todella paljon!

Yllä olevassa esimerkissä ohjaaja aloittaa riveillä 1-2 keskustelun lopettamisen sekvenssin viittaamalla jonojen purkamiseen. Ohjaajan aloitteesta tapahtuvaan jonotilanteen mainitsemiseen liittyy erinäisiä vuorovaikutuksellisia riskejä. Ensinnäkin, se vie hyvin suoralla tavalla keskustelun huomion pois nuoresta ja tämän tilanteesta. Toiseksi, se tuo nuoren tietoisuuteen sen, että palveluun pyrkii keskustelun hetkellä myös muita nuoria. Kolmanneksi, se ilmaisee julkilausumattomasti, joskaan ei täysin hienovaraisesti, oletuksen siitä, että nuoren kanssa käyty keskustelu toimii esteenä sille, että ohjaaja pääsee keskustelemaan näiden muiden nuorten kanssa. Neljänneksi, ohjaaja viittaa omaan institutionaaliseen velvollisuuteensa (rivi 1, ”mun pitää”) ja tulee (jälleen julkilausumattomasti) vedonneeksi nuoren solidaarisuuteen muita jonossa odottavia kohtaan. Nuoren mahdollinen keskustelun lopetuksen vastustaminen voitaisiin tässä yhteydessä nähdä moraalisesti paheksuttavana toimintana.

Ohjaaja pehmentää tätä lopettamisen sekvenssiä vähentämällä hienovaraisilla sanavalinnoilla (rivi 1, ”pikku hiljaa”) sellaista kiireellisyyden tunnetta, jota tämänkaltaiseen lopettamiseen voitaisiin muuten helposti liittää. Siirrettyään nuoren huomion jonossa odottaviin muihin nuoriin, siirtää ohjaaja saman viestin sisällä olevassa seuraavassa lauseessa huomion takaisin nuoreen (rivi 2, ”Olisitko kuitenkin ennen sitä halunnut sanoa jotain?”). Rivillä 3 nuori antaa hyväksynnän keskustelun lopettamiselle sekä vastaa ohjaajan kysymykseen, ilmaisten samalla kiitollisuutta. Kiittäminen kuuluu usein normatiivisena toimintana ja muodollisuutena keskustelun lopettamiseksi, eikä sitä voida pitää itsestään selvänä kiitollisuuden osoituksena (Heritage & Clayman 2010). Nuori kuitenkin ilmaisee kiitollisuutta poikkeuksellisen voimakkaasti (rivi 3, ”kiitos sulle todella paljon!”), tavalla joka ilmaisee selkeästi

tyytyväisyyttä (Zimmerman & Wakin 1995).

Kun nuoret itse tiedustelivat jonojen tilanteista, tiedustelivat nämä samanaikaisesti mahdollisuuksista jatkaa keskustelua. Kuvaan tätä seuraavalla esimerkillä:

#### Keskustelu 10

- 1 [1:23:51] N: Sun kanssa on ollut oikein mukava jutella :D:D:D
- 2 [1:24:11] O: Niin sunkin kanssa :D
- 3 [1:24:53] N: Toivottavasti joskus uudelleen ”yössä
- 4 [1:25:18] N: Törmätään
- 5 [1:25:36] O: Toivotaan näin.
- 6 [1:26:01] N: Onks jonosa monta ihmistä?
- 7 [1:27:10] O: Ei siel nyt oo ketään
- 8 [1:27:22] N: No hyvä
- 9 [1:28:25] N: Tästä tulee enkka teidän chatis jutteluun :D
- 10 [1:28:36] O: Se voi hyvin olla, mutta pitäähän nekin joskus laittaa uusiksi
- 11 [1:28:50] N: :D:D
- 12 [1:29:12] N: Jep.

Nuoren rivillä 1 kirjoittama viesti ”sun kanssa on ollut oikein mukava jutella :D:D:D” viittaa jo käytyyn keskusteluun ja toimii ensimmäisenä hienovaraisena tiedusteluna keskustelun lopetusvaiheen käynnistämiseksi. Ohjaaja vastaa takaisin tähän kohteliaisuuteen (rivi 2), mutta ei itse vie aktiivisesti keskustelua päätökseen. Rivillä 3 nuori jatkaa keskustelun lopetusta (”Toivottavasti joskus uudelleen yössä”), jota tämä täydentää rivillä 4 (”Törmätään”). Toisinaan nuoret ilmaisevat keskustelun lopussa enemmän tai vähemmän painokkaasti, että haluaisivat jutella saman ohjaajan kanssa myöhemmin uudestaan. Tämä ilmenee muun muassa tilanteissa, joissa jonkin asian käsitteleminen on jäänyt kesken tai joissa nuori on selkeästi ilmaissut tyytyväisyyttä keskusteluun. Tässä esimerkissä on kyse jälkimmäisestä. Nuoren tulevaisuuteen viittaava viesti tuo jälleen hienovaraisesti esiin sen mahdollisuuden, että keskustelu on päättymässä.

Rivillä 5 ohjaaja vastaa jälleen ystävällisesti nuorelle, muttei tee aloitetta keskustelun päättämiseksi. Rivillä 6 nuori tiedustelee jonojen tilanteesta (”Onks jonossa monta ihmistä?”).

Rivillä 7 ohjaaja vastaa, ettei jonoissa ole ketään. Nuori ottaa tämän tiedon vastaan tyytyväisenä (rivi 8). Rivillä 9 nuori ilmaisee uudestaan tietoisuutta, että keskustelu on kestänyt pitkään. Ohjaaja ei ota tätäkään ilmaisuna halusta lopettaa keskustelua, vaan tuottaa tämän ongelmattomana asiana (rivi 10). Nuori suhtautuu tähän positiivisesti ja keskustelu jatkuu. Tämän jälkeen nuori ei enää vie keskustelua lopetukseen, vaan jatkaa vapaamuotoista juttelua.

## 5.2 Anonymiteetti

**Anonymiteetti** tarkoittaa aineistossani puhetta, joka liittyy keskustelun osapuolten tunnistamattomuuteen sekä jäljittämättömyyteen. Löysin Netarin chatin keskusteluista useita yhteyksiä aiemmassa anonyymin verkkovuorovaikutuksen ja chat-palvelujen tutkimuksessa tehtyihin havaintoihin. Keskusteluissa edettiin nopeasti potentiaalisesti haavoittavan tiedon jakamiseen. Tämä on yhteydessä aiempaan chat-palvelujen tutkimukseen, jossa anonymiteetin on havaittu olevan yhteydessä arkaluontoisen tai potentiaalisesti haavoittavan tiedon jakamiseen (ks. Callahan & Inckle 2012, 270-271; Fletcher-Tomenius & Vossler 2009, 27; Gatti ym. 2016, 29-30; Hanley 2012, 41; King ym. 2006, 173; Sefi & Hanley 2012, 59).

Aineistostani käy ilmi, että suurimmassa osassa keskusteluista nuori eteni viimeistään kolmen vierusparin sisällä kertomaan melko arkaluontoisista asioista. Usein tämä tapahtui jo nuoren ensimmäisen viestin yhteydessä. Seuraavassa lyhyt esimerkki tämän havainnollistamiseksi:

### Keskustelu 3

1 [0:05] O: Moikka

2 [1:41] O: Mitäs mielessä?

3 [2:56] N: hei. Mulla on vähän huono tilanne. Mulla on diagnosoituna mm. vaikea masennus.

Rivillä 1 ohjaaja ottaa ensimmäisen vuoron ja tervehtii nuorta hyvin epämuodollisesti. Kun keskustelua on kulunut 1:41 minuuttia ilman, että nuori on vastannut tervehdykseen, esittää

ohjaaja nuorelle kysymyksen (rivi 2, ”Mitäs mielessä?”). Rivillä 3 nuori vastaa ohjaajan tervehdykseen sekä kysymykseen. Nuori esittää yleisen arvion tilanteestaan (”Mulla on vähän huono tilanne”), siirtyen tämän jälkeen yksityiskohtaisempaan tarkennukseen, yhä saman viestin sisällä (”Mulla on diagnosoituna mm. vaikea masennus”).

Edellä oleva aineistolainaus kuvaa, miten nuoren ensimmäinen vuoro sekä viesti voivat yhdistää tervehdyksen, yhteydenoton (ongelmakeskeisen) syyn kertomisen sekä tarkemman kuvauksen ongelmista. Keskustelu voi siten siirtyä nuoren aloitteesta hyvin nopeasti arkaluontoisista asioista kertomiseen, huolimatta ohjaajan melko neutraalista, johdattelemattomasta ja sisällöltään non-institutionaalisesta aloituksesta. Nuoret kertoivat itsestään usein tietoa, jota voidaan pitää arkaluontoisena. Tällaista tietoa olivat muun muassa mielenterveysongelmat, itsetuhoisuus ja itsemurhayritykset, sukupuolielämään liittyvät yksityiskohdat ja ongelmat, seksuaalivähemmistöön kuuluminen, päihdeongelmat ja hyväksikäyttöhistoria. Osa yhteydenottajista kertoi, ettei ollut ikinä kertonut yhteydenoton syistä kenellekään. Näistä yhteydenottajista osa myös toi ilmi, ettei tahdo tai pysty lähitulevaisuudessakaan jakamaan huoliaan kasvokkain kenenkään kanssa. Moni nuorista kertoi, ettei ”heillä ole ketään, kenen kanssa puhua”. On tosin huomioitava, että näistä jälkimmäisen toteamuksen on auttavia puhelinpalveluja käsittelevässä kirjallisuudessa usein havaittu toimivan keinona yhteydenoton syyn oikeuttamiseen (Sacks 1967).

Uusea nuori antoi oma-aloitteisesti itsestään sellaista tietoa, joka vähensi anonymiteetin astetta. Tällaista tietoa oli muun muassa nuoren ikä, sukupuoli, paikkakunta ja kontaktit viranomaistahoihin ja mielenterveyspalveluihin sekä diagnoosit. Ohjaajat myös kysyivät usein nuoren ikää, paikkakuntaa sekä palvelukontakteja. Iän kysymistä perusteltiin nuorille lainsäädäntöön liittyvillä asioilla. Paikkakunnan kysymistä puolestaan perusteltiin sillä, että se helpottaa tarjolla olevien palvelujen tai harrastusmahdollisuuksilla selvittämistä. Usein nuorelle painotettiin erikseen, että näiden tietojen antaminen on vapaaehtoisesti. Aina tietojen kysymistä ei kuitenkaan perusteltu millään tavalla.

Olen edellä tuonut esiin aineistoni keskustelujen anonymiteettiin liittyviä yleisiä ominaispiirteitä, siltä osin kuin ne kytkeytyvät aiemmassa tutkimuksessa sekä teorioinnissa tehtyihin havaintoihin anonymiteetin vaikutuksista verkossa tapahtuvalle vuorovaikutukselle.

Tältä pohjalta on mahdollista esittää oletus siitä, että myös Netarin chatissa anonymiteetilla on keskustelun muotoon sekä sisältöön vaikuttavia ominaisuuksia. Vaikka nämä yleisluontoiset huomiot ovatkin tärkeitä, ei niistä voida vielä suoraan perustella johtuvan juuri anonymiteetista. Siten on myös syytä tarkastella hieman läheisemmin sitä, miten anonymiteettiin liittyviä merkityksiä käytetään vuorovaikutuksessa.

Chat-keskusteluissa anonymiteettiin viitattiin sekä ohjaajien että nuorten toimesta. Olen laskenut anonymiteettiin viittaamisen alaisuuteen seuraavien sanojen käyttämisen keskustelussa; *anonyymi*, *nimetön*, *näkymätön* sekä *jäljittämätön*. Olen myös laskenut anonymiteettiin kuuluvaksi sellaiset puhumisen tavat, joissa osapuolet ovat keskustelleet siitä, kenellä on pääsy nuoren tietoihin.

### 5.2.1 Anonymiteettiin vetoaminen rohkaisukeinona

Löysin aineistostani kaksi erilaista vuorovaikutuksellista toimintoa, jotka kytkeytyvät anonymiteettiä koskevaan puheeseen. Ensimmäinen näistä oli rohkaiseminen. Ohjaajat käyttivät useissa keskusteluissa oma-aloitteisesti anonymiteettiin vetoamista keinona rohkaista tai motivoida nuorta kertomaan enemmän tilanteestaan, jotta ohjauksessa voitaisiin edetä. Esittelen tätä seuraavalla esimerkillä:

#### **Keskustelu 2**

- 1 [0:05] O: Moi!
- 2 [0:10] N: Moi!
- 3 [0:22] O: Mitä kuuluu?
- 4 [0:31] N: Ei kovin hyvää jos ihan totta puhutaan
- 5 [0:36] O: Mikä painaa mieltä?
- 6 [1:01] N: Siitä on tosi vaikea puhua, en oikeestaan oo ikinä kertonu kellekään
- 7 [1:58] O: Täällä olet täysin anonyymi. Ja täällä voi puhua mistä vaan! (Vain kello 21 asti

8 valitettavasti)  
9 [2:04]N: juu  
10 [2:13]N: mä yritän  
11 [2:28]O: Autan parhaani mukaan :)  
12 [3:01]N: Juu.  
13 [3:51]N: Kun mut on siis syntymässä määritelty tytöks mut musta on tuntunu jo jonkin aikaa et  
14 oisinki poika..

Edellä oleva aineistolainaus kuvaa lyhykäisyydessään sitä, mitä ohjaajien toteuttama anonymiteetilla rohkaiseminen oli kaikkein suorimmillaan. Rivillä 6 nuori ilmaisi kertomisen vaikeutta ja ilmaisi tästä todisteena sen, ettei ollut kertonut asiasta ikinä kenellekään. Tämä toimi ohjaajalle kutsuna anonymiteetilla rohkaisemiseen, joka tapahtuu rivillä 7. Ohjaaja myös mainitsee lähestyvistä palvelun sulkeutumisajasta ja ilmaisee tähän liittyvää pahoittelua. Tämä, yhdistettynä rivillä 11 ilmaistuun rohkaisuun (Autan parhaani mukaan :)) saa nuoren kertomaan enemmän hyvin sensitiivisistä aiheista (rivit 13-14).

Aineistossani ohjaajan oma-aloitteisesti toteuttamaa anonymiteettiä vetoamista käytettiin kahdella eri tavalla. Ensinnäkin, ohjaajat toivat esiin palvelun anonymiteetin keinona saada nuori avaamaan enemmän tilannettaan ohjauskeskustelun sisällä. Tätä käytettiin tilanteissa, joissa nuori oli aiemmalla vuorollaan joko ilmaissut kertomiseen liittyvää pelkoa ja vaikeutta, maininnut ettei ole jutellut asiasta aiemmin kenenkään kanssa tai että häntä huolestaa mahdollisuus siihen, että ohjaaja saa tietää kuka hän on. Tässä yhteydessä keskustelun ajoitus on siinä mielessä valitettava, että ensimmäistä kertaa hyvin henkilökohtaisesta asiasta kertomiselle olisi suotavaa löytyä enemmän aikaa. Toisaalta ohjaajan etukäteen ilmoittama tieto keskustelun sulkemisajan lähestymisestä auttaa välttämään tilannetta, jossa keskustelu tulisi nuoren kannalta yllättäen päättyä juuri, kun tämä on juuri päässyt kertomaan tilanteestaan. Täten nuori voi tehdä itse valinnan siitä, kertooko vai ei.

Ohjaajat mainitsivat anonymiteetin myös toteuttaessaan palveluohjausta. Kun ohjaajat ehdottivat nuorille muita palveluita, joihin nuori voisi olla yhteydessä keskustelun jälkeen, toivat nämä toisinaan esiin näiden palvelujen anonymiteetin. Ehdotetut anonyymit palvelut olivat joko muita chateja tai puhelinpalveluita. Muiden palvelujen anonymiteettiä korostettiin

kuitenkin ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa nuori oli tuonut esiin, että asiasta kertominen tuntuu vaikealta. Nuoret toivat esiin tätä kertomisen haastetta mainitsemalla, että puhuminen tuntuu vaikealta tai että sen mahdolliset seuraukset huolettavat.

Seuraava ote on keskustelusta, jossa nuori tiedustelee palveluista, joihin tämä voisi mennä juttelemaan seksuaalisuuteen liittyvistä asioista. Otteessa ohjaaja käyttää anonymiteettiin vetoamista saman vuoron sisällä kahteen eri tarkoitukseen. Ohjaaja antaa nuorelle mahdollisuuden jatkaa keskustelua Netarissa tai hakeutua toiseen palveluun, joka on erikoistunut yhteydenoton (oletettuun) aiheeseen. Tämä vetoaa molempien palveluiden anonymiteettiin madaltaakseen kertomisen kynnystä.

### Keskustelu 5

1 [00:10] O: Hei! Tervetuloa Netarin chattiin! Mistä haluaisit jutella? Meillä on noin 25  
2 minuuttia aikaa.

3 [00:48] N: moi, mä tiän ettei aikaa oo paljon.

4 [01:53] N: tuln vaan kysyyn et tietäisikö jonkun chatin tai muun palvelun minkä  
5 aiheena olis seksuaalisuus. kun toi mikä lukee netarin chateissa on alle 20-  
6 vuotiaille ja mä oon (ikä anonymisoitu).

7 [3:32] O: Täälläkin voit kyllä kysyä ihan hyvin. huomenna on avoinna myös Loisto-  
8 chat, jossa on paikalla seksuaalineuvoja

9 [3:40] O: [www.loistosetlementti.fi/chat](http://www.loistosetlementti.fi/chat)

10 [5:40] O: se on avoinna klo 17-19

11 [6:22] N: okei. kunhan olis joku. en mä kelleen oikeesti uskalla puhua.

12 [6:52] N: rohkaisen sua siihen, monesti asiat selviää puhumalla. tai jos ei kokonaan  
13 selviä niin voi ainakin helpottua se kuorma mitä kantaa

14 [8:00] N: no niin kai mut ei vaan voi. ku on ihan weird

15 [8:18] O: <3

16 [9:52] O: Tuolla Loisto-chatissa on tosiaan huomenna seksuaalineuvonnan jono auki  
17 huomenna, jos haluat sielä jutella asiasta. Keskustelu näissä molemmissa  
18 palveluissa on turvallista. Me ei myöskään tiedetä kuka olet ja saat kertoa  
19 asioista

20 just sen verran kun susta tuntuu hyvältä

21 [11:18] N: no siks tää chatti oliskin helpompi kun olis vaan ruudun takana, ei tavallaan  
22 oikeesti ees olemassa

Riveillä 1-2 ohjaaja toivottaa nuoren tervetulleeksi Netarin chatiin ja kysyy tämän yhteydenoton aiheita. Ohjaaja tiedottaa samassa yhteydessä keskusteluun jäljellä olevasta ajasta, joka on poikkeuksellisen lyhyt (25 minuuttia). Tämä viittaa siihen, että palvelu lähestyy sulkemisaikaa, vaikkei ohjaaja tätä mainitsekaan. Rivillä 3 nuori ilmoittaa tiedostavansa jäljellä olevan ajan lyhyiden. Riveillä 4-6 nuori tiedustelee palvelua, johon voisi mennä keskustelemaan seksuaalisuuteen liittyvistä asioista ja joka sopisi tämän ikäprofiliin. Nuori viittaa [www.netari.fi](http://www.netari.fi) – sivuilla olevaan chat-kalenteriin, joka sisältää linkkejä muihin chateihin sekä tietoa chateista. Nuoren kysymys asettaa ohjaajan palveluohjaajan rooliin.

Riveillä 7-9 ohjaaja tuo esiin mahdollisuuden keskustella seksuaalisuuteen liittyvistä asioista Netarin chatissa, jonka lisäksi tämä hyödyntää hyperlinkkiä nuoren kysymykseen antamansa vastauksen tukena. Siten ohjaaja orientoituu taitavasti palvelun institutionaalisen kehyksen mukaisesti nuoren oman osallisuuden tukemiseen; tämä antaa nuorelle mahdollisuuden kohdata ohjaaja joko seksuaalisuuteen liittyvistä asioista keskustelijana tai palveluohjaajan roolissa. Tällä tavoin ohjaaja välttää ”pompottamasta” nuorta toiseen, keskustelun ajankohtana kiinni olevaan palveluun, pitäen samanaikaisesti esillä nuoren mahdollisuutta päättää keskustelun luonteesta.

Rivillä 11 nuori kiittää saamansa tiedon eri palveluista ja kertoo ongelmastaan (”okei. kunhan olis joku. en mä kelleen oikeesti uskalla puhua”). Tämä toimii ohjaajalle kutsuna siirtyä ohjauskeskustelun tiedonantovaiheesta nuoren vahvistamiseen, jotta tämä uskaltaisi kertoa tarkemmin yhteydenoton syyn. Rivillä 12 ohjaaja orientoituu nuoren edelliseen vuoroon pyyntönä rohkaisemiseen. Tämä esittää puhumista yleistasolla toimivana keinona ratkaista asioita tai helpottaa kuormaa. Rivillä 14 nuori ilmaisee minimaalista samanmielisyyttä ohjaajan kanssa ”no niin kai” mutta hylkää kuitenkin ehdotuksen. Rivillä 15 ohjaaja ilmaisee empatiaa käyttämällä sydämen symbolia.

Rivillä 16 ohjaaja ehdottaa nuorelle asioistaan kertomista joko toisessa palvelussa huomenna tai Netarissa saman tien. **Motivoidessaan nuorta, ohjaaja vetoaa palvelun anonymiteettiin sekä nuorella olevaan kontrolliin itseään koskevan tiedon paljastamisen suhteen**



(”Keskustelu näissä molemmissa palveluissa on turvallista. Me ei myöskään tiedetä kuka olet ja saat kertoa asioista just sen verran kun susta tuntuu hyvältä”). Riveillä 21-22 nuori ilmaisee samanmielisyyttä ohjaajan kanssa. Tämä ilmeisesti vertaa chatia muihin kommunikaatioväyliin, jossa ei olla ruudun takana (kasvokkainen keskustelu, puhelimessa puhuminen) ja ilmaisee chatissa keskustelemisen helpommaksi näihin verrattuna. Tämä vetoaa nimenomaan anonymiteetin suurimpaan asteeseen eli jäljittämättömyyteen (rivi 21-22: ”no siks tää chat oliskin helpompi kun olis vaan ruudun takana, ei tavallaan oikeesti ees olemassa”). Rivillä 23 ohjaaja kiittää nuoren näkemyksen ja ilmaisee yhteisymmärrystä.

Edellä kuvatussa esimerkissä ohjaajan toteuttama anonymiteettiin vetoaminen toimi keinoa yhteisymmärryksen ylläpitämiseen sekä sai yhteydenottajan ilmaisemaan samanmielisyyttä. Tästä huolimatta kyseisessä keskustelussa tämä ei johtanut siihen, että yhteydenottaja olisi kertonut tarkemmin yhteydenottonsa syystä. Osasyynä tähän saattaa olla keskusteluun käytettävissä ollut rajallinen aika, yhteydenoton tapahtuessa noin 25 minuuttia ennen palvelun sulkemisaikaa. Suurimmassa osassa keskusteluista ohjaajan toteuttaman anonymiteetillä rohkaisemisen jälkeen kuitenkin tapahtui tarkempaa yhteydenoton syistä kertomista, joskin kertomiseen voivat tietenkin vaikuttaa myös muut tekijät kuin anonymiteetti.

### 5.2.2 Anonymiteetti kertomisen ehtona

Toinen anonymiteettiin liittyvä vuorovaikutuksellinen toiminta liittyi nuoren pyytämään palvelun anonymiteetin varmistamiseen. Osa nuorista tiedusteli palvelun anonymiteetistä, ennen kuin nämä alkoivat kertoa enempää yhteydenoton syistä. Pääsääntöisesti tiedusteleminen tapahtui muutaman vuoron sisällä keskustelun aloituksesta. Tämä on sikäli ymmärrettävää, että chat-keskusteluissa nuoret usein kertovat hyvin nopeasti sensitiivisistä asioista. Nopea eteneminen asioista kertomisessa pätee niin aineistooni kuin aiempiinkin chat-palvelujen tutkimuksessa havaittuihin tuloksiin (Callahan & Inckle 2012; Fletcher-Tomenius & Vossler 2009, 27; Gatti ym. 2016). Anonymiteetista tiedusteleminen tapahtui siten ennen yhteydenoton tarkemman syyn tai ongelman kertomista. Täten anonymiteetin varmistaminen

toimi ehtona keskustelussa etenemiselle tilanteissa, jossa yhteydenoton aihe oli hyvin henkilökohtainen, arkaluonteinen tai sisälsi stigmatisaation riskin. Saatuaan varmistuksen palvelun anonymiteetistä, edettiin keskusteluissa usein henkilökohtaisiin aiheisiin, kuten seksuaalivähemmistöön kuulumisesta, päihdeongelmista tai seksuaalifantasioista kertomiseen.

Seuraava esimerkki kuvaa keskustelua, jossa yhteydenottajan aloitteesta tapahtunut anonymiteetin tiedustelu ja siihen ohjaajan toimesta annettu vahvistus johtaa yhteydenoton syyn kertomiseen. Kuten mainitsin aiemmin, **ohjaajan nuorelle antama vahvistus anonymiteetista johti aineistossani aina syvempään yhteydenoton syyn kertomiseen, mikäli Netarin anonymiteettia koskeva tiedustelu tuli nuoren aloitteesta.**

#### Keskustelu 9

- 1 [00:05] O: Moi! Mistä haluaisit jutella?
- 2 [00:22] N: Olenhan varmasti anonymymissa chatissa?
- 3 [00:33] O: Olet, ei näy mitään nimiä
- 4 [06:09] N: Asia on nimittäin erittäin arka ja henkilökohtainen... Olen seurustellut
- 5 nykyisen tyttöystäväni kanssa noin 3 vuotta ja olemme harrastaneet ”normaalia”
- 6 heteroseksia. Minulla on kuitenkin erittäin vahva vaippafetissi enkä ole sitä
- 7 tytölleni kertoa. Olen koittanut eri asiayhteyksissä kartoittaa hänen mahdollista
- 8 suhtautumista tällasiin asioihin, mutta valitettavasti hän suhtautuu niihin todella
- 9 negatiivisesti. Olen tilannut kotiimme vaippoja ja harjoittanut yskin fetissiäni,
- 10 kun tyttöystäväni on kauan
- 11 ollut poissa. Haluaisin pukea häntä vaippoihin ja käyttää niitä yhdessä, mutta
- 12 pelkään hänen suhtautumistaan asiaan.

Rivillä 1 ohjaaja aloittaa keskustelun ottamalla ensimmäisen vuoron, jossa tämä tervehtii chatiin tullutta kävijää ja siirtää tälle vuoron kysymyksellä, joka on Netarin chatille tyypillisen avoin: (”Mistä haluaisit jutella?”). Rivillä 2 nuori ei kuitenkaan orientoidu ohjaajan kysymykseen vuorovaikutuksen normien kannalta preferoidulla tavalla eli vastaamalla siihen (Schegloff 1968) ja kertomalla yhteydenoton syystä. Sen sijaan tämä esittää ohjaajalle

vastakysymyksen (rivi 2, ”Olenhan varmasti anonyymissa chatissa?”). Rivillä 3 ohjaaja vastaa myöntävästi nuoren kysymyksen, määritellen anonyymiteetin nimettömyydeksi. Tällainen määritelmä sijoittuisi teoreettisesti todennäköisesti johonkin pseudonymiteetin sekä täyden anonyymiteetin välille (Keipi 2018, 92–94).

Nuoren seuraavaa vuoroa edeltää huomattava tauko keskustelussa (5 minuuttia, 36 sekuntia). Ohjaaja ei ole täyttänyt tätä taukoa ottamalla puheenvuoroa. Tälle on mahdollisesti syynä (joskin tämän analyysin tavoittamattomissa) se, että ohjaaja on nähnyt kynän symbolin, joka ilmenee Netarin chatissa, kun toinen osapuoli kirjoittaa. Riveillä 4-12 nuoren puheenvuoro suorittaa kolmea tehtävää. Ensinnäkin, se toimii viivästyneenä vastauksena ohjaajan rivillä 1 esittämään, yhteydenoton syytä koskevaan kysymykseen. Toiseksi, nuori esittää selonteon sille, minkä vuoksi tämä ei vastannut ohjaajan kysymykseen toivotulla tavalla, vaan esitti puolestaan kysymyksen palvelun anonyymiteettiin liittyen: (rivi 4, ”Asia on nimittäin erittäin arka ja henkilökohtainen...”). Kolmanneksi, nuoren alustus viestilleen ilmaisee tietoisuutta keskustelun aiheen poikkeavuudesta ja pyrkii tuottamaan yhteydenottajaa normaalina ja vakavasti otettavana (”olen seurustellut nykyisen tyttöystäväni kanssa noin 3 vuotta ja olemme harrastaneet ’normaalia’ heteroseksiä”).

Nuoren aiempi vahvistuksen haku palvelun anonyymiteetista, huomattavan pitkä viive ennen vastaamista (5 minuuttia, 36 sekuntia) sekä ”tauon” eli kolmois pisteen käyttö ilmaisevat kaikki viiveellisyyttä ennen varsinaista seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvän sekvenssin käynnistämistä. Tällä on yhtymäkohtia Silvermanin & Peräkylän (1990, 295-296) tekemään havaintoon kasvokkaisen seksuaalineuvonnan ohjaustilanteista, joissa seksistä kertomista edeltää aina pieni viive. On tietenkin mahdollista, että viiveellisyys on yhteydessä muihinkin asioihin, kuten verkkoyhteyteen tai kirjoitustaitoihin. Joka tapauksessa tämä viiveellisyys ilmenee tavalla tai toisella kaikissa aineistoni keskusteluissa, joissa yhteydenottaja tekee aloitteen seksiä käsittelevän sekvenssin käynnistämiseen. Nuoren yhteydenoton syy ja tämän tuottama narratiivi liittyvät hyvin poikkeukselliseen seksuaaliseen fantasiaan, joka nostaa pedofiliaan liittyviä mielikuvia. Tätä vasten on ymmärrettävää, että nuori haluaa varmistua palvelun anonyymiteetistä ja että kertominen voi olla työlästä anonyymissäkin ympäristössä. Anonyymiteetin tiedostamisesta huolimatta on siten mahdollista, että arkaluontoisista tai

poikkeuksellisista aiheista kertominen sisältää tavallista enemmän selittelyä, pohjustusta sekä viiveitä.

Se, että anonymiteetti toimi kertomisen ehtona, ilmeni myös hieman epäsuoremmin kuin siitä suoraan kysymällä. Anonymiteetin merkitys näkyi nimittäin myös keskusteluissa, jotka koskivat chatin ulkopuolisille tahoille puhumista joko ennen chat-keskustelua tai sen jälkeen. Tällaiset puhumisen tavat tapahtuivat siitä **olettamasta** käsin, että Netarin chatissa voidaan jutella anonymisti, ilman että nuoren tiedot kulkeutuvat jonkun ei-toivotun osapuolen näkyviin. Aineistossani tällaisia yhteydenoton hetkellä ei-toivottuja tahoja oli melko paljon ja niitä esiintyi useassa eri keskustelussa. Näitä olivat perheenjäsenet, sukulaiset, ystävät, olemassa olevat mielenterveyspalvelukontaktit, opettajat, koulukuraattori sekä muu koulun henkilökunta.

Toisinaan keskusteluissa päädyttiin tilanteeseen, jossa nuori kertoi (tai lupasi ohjaajalle) menevänsä keskustelemaan jollekin chatin ulkopuoliselle taholle joko hyvin pian chat-keskustelun jälkeen tai ainakin lähitulevaisuudessa. Tämä on yhteydessä Netari-ohjauksen yleiseen tavoitteeseen (ks. luku 2.3); mikäli nuoren asioita ei ole pystytty käsittelemään chat-keskustelun aikana riittävällä tavalla, tulisi nuorelle olla tiedossa joku taho jonka kanssa tämä voisi jutella tulevaisuudessa. Ohjaajat pyrkivät usein kartoittamaan nuorten kanssa sellaisia luotettavia tahoja, joihin nuori voisi olla yhteydessä mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

Monelle nuorelle oli kuitenkin haastavaa puhua chatissa käsitellyistä asioista kasvokkain. Chatin ulkopuolisille tahoille puhumiseen liittyvä vaikeus tuli ilmi kahdella eri tavalla. **Ensinnäkin se ilmeni tilanteissa, joissa nuori kertoi, ettei ole uskaltanut, pystynyt tai halunnut kertoa chatissa käsitellyistä asioista aiemmin kasvokkain kenellekään.** Toisinaan nuoret olivat puhuneet kavereille, mutta eivät aikuisille. Tällöin ohjaajat pyrkivät kartoittamaan nuoren elämässä mahdollisesti olevia luotettavia aikuisia, joille puhua. **Toiseksi, anonymiteetin vaikutus näkyi tässä yhteydessä myös siinä, että nuoret vastustivat ohjaajan ehdottamia ei-anonyymeja keskustelutahoja.** Tähän vastustamiseen liitettiin seuraavia merkityksiä: nuoren huoli itseään koskevien tietojen päätymisestä viranomaisille, pelko kertomisen mahdollisista seurauksista, huoli vanhempien tai ystävien reaktioista, häpeän tunne sekä huoli läheisten kuormittamisesta.

Nuorten palveluohjaamiseen liittyi toisinaan neuvottelua, jossa nämä vastustivat ohjaajan tekemiä ehdotuksia vetoamalla edellä mainittuihin syihin. Ohjaajat puolestaan pyrkivät rohkaistamaan nuorta kertomaan huolistaan muille luotettaville aikuisille pyrkimällä vakuuttamaan nuoria ammattilaisauttajien pätevyydestä ja luotettavuudesta, vakuuttamalla että ammattilaisille puhuminen on yleistä ja normaalia toimintaa, pyrkimällä tekemään ohjaajan tulkitseman nuoren avun ja tuen tarpeen nuorelle itselleen näkyväksi, ehdottamalla sellaisia palveluja, jotka ovat anonyymeja tai harjoittelemalla kasvokkaisen keskusteluun valmistautumista.

Seuraava esimerkki on poimittu keskustelusta, jossa nuori on kertonut kantavansa huolta sisaruksensa mielenterveydellisistä ongelmista sekä tämän itsetuhoisuudesta. Nuoren kertoman mukaan sisarus on saanut tukea, mutta asia ahdistaa nuorta paljon. Tämän lisäksi nuori on kertonut, että tällä on haasteita harrastuksensa kanssa. Nuori on maininnut keskustelussa, että hänellä on poikaystävä jonka kanssa voi jutella. Ohjaaja on pyrkinyt kartoittamaan myös aikuisia tahoja, joille nuori voisi mennä juttelemaan. Tämä ehdotus on kohdannut jonkin verran vastustusta.

Olen poiminut juuri tämän aineisto-otteen esimerkiksi, koska samassa otteessa yhdistyy kolme asiaa, jotka ovat aineistossani yleisiä: nuoren **halu olla kuormittamatta perhettä, yhteydenottajan huoli ammattilaiselle puhumisen seurauksista sekä ohjaajan pyrkimys tuottaa ammattilaisille puhuminen normaalina ja turvallisena toimintana.** On huomioitava, että keskustelun lopussa nuori on keksinyt tahon, jolle tämä voisi mennä juttelemaan (tälle tuttu ja luotettava harrastuksen valmentaja). Olen jättänyt tämän osuuden pois, ettei aineistolainauksesta tulisi liian pitkä.

## Keskustelu 16

- 1 [11:04] O: Voisit sä kuvitella, että kertoisit äitille tai vaikka jollekin toiselle aikuiselle?
- 2 Se vois olla tosi hyvä, niin saisit säkin purkaa vähän ajatuksia!

- 3 [11:41] O: Kiva, että sulla on kuitenkin poikaystävä, joka kuuntelee.
- 4 [12:37] N: No siis mä en halua puhua perheen kanssa, ettei niille tule enempää  
5 huolehdittavaa, mutta just saan mä poikaystävälle kaiken kerrottua
- 6 [14:03] O: Mites ootko koulussa, jos juttelisit asiasta esim terkkarin tai kuraattorin  
7 kanssa?
- 8 [15:44] N: Joo oon lukiossa ja kait sitä vois miettiä. Toisaalta mun yleensä helpoin puhua  
9 vaan ihmisille joihin luotan täysillä, niin en sit tiiä osaanko puhua  
10 tuntemattomalle suoraan
- 11 [17:57] O: Se voi aluks olla tosi vaikeeta, mutta usein kuraattorit ja muut osaa kyllä  
12 luoda siitä tilanteesta turvallisen! Ja toisaalta voi olla tosi valaisevaa, jos joku  
13 täysin ulkopuolinen kuuntelee sua☺
- 14 [19:02] N: Totta ☺ kait mä tietyllä tavalla pelkään sitä ”hullun” leimaa, varsinkin jos  
15 terkkarin kanssa käy puhumassa niin kaikki löytyy sit omakannasta
- 16 [21:53] O: Monethan juttelee tosi arkisistakin asioista kuraattorien ja terkkareiden  
17 kanssa! Ei se terkkari ainakaan pitäisi sinua ”hulluna” jos kävisit näistä  
18 asioista juttelemassa.
- 19 [22:24] O: Pikkusiskosta huolehtiminen on kuitenkin varmasti sellainen asia mikä  
20 paljon mielessä pyörii.
- 21 [23:58] N: se on kyllä totta, ja kun en mä nää shäntä joka päivä, kun asutaan erillään,  
22 niin kait sitä pelkää että joku päivä saa puhelun, ettei pikkusiskoo enää oo

Riveillä 1-2 ohjaaja tiedustelee nuorelta tämän mahdollisuutta keskustella huolistaan äidille tai jollekin muulle aikuiselle. Tämä kysymys toimii samanaikaisesti tiedonkeruuna nuorella olevasta verkostosta sekä toimenpide-ehdotuksena, jossa aikuiselle jutteleminen tuotetaan vartenotettavana vaihtoehtona (ks. Butler ym. 2010, 265–287). Ohjaaja kuitenkin hieman pehmentää tätä toimenpide-ehdotusta, eikä esitä sitä suorana neuvona, noudattaen Netarin käytäntöjä nuoren oman osallisuuden ja mielipiteen tärkeydestä: (rivi 2, ”Se **vois olla** tosi hyvä”). Rivillä 3 ohjaaja kuittaa nuoren aiemman tiedonannon siitä, että tämä voi puhua poikaystävänsä kanssa.

Riveillä 4-5 nuori kieltäytyy ohjaajan toimenpide-ehdotuksesta ja antaa selonteon (”No siis mä en halua puhua perheen kanssa, ettei niille tule enempää huolehdittavaa”). Nuori vie keskustelun jälleen poikaystävänsä (rivi 5, ”mutta just saan mä poikaystävälle kaiken

kerrottua”). Riveillä 6-7 ohjaaja jatkaa tiedonkeruuta (”Mites ootko koulussa, jos juttelisit asiasta esim terkkarin tai kuraattorin kanssa?”). Tämä vuoro tukee entisestään näkemystä siitä, että ohjaaja on orientoitunut saamaan läpi toimenpide-ehdotuksen, jossa lopputuloksena olisi se, että nuori puhuu jonkun aikuisen kanssa.

Riveillä 8-10 nuori ilmaisee konditionaalissa heikkoa suostumusta ohjaajan toimenpide-ehdotukseen (Pomeranz 1984): (”Joo oon lukiossa ja kait sitä vois miettiä”) ja tuo välittömästi tämän jälkeen selonteon josta käy ilmi, että nuori tulkitsee omaa vastaustaan ei-preferoituna eli perustelua vaativana (”Toisaalta mun yleensä helpoin puhua vaan ihmisille joihin luotan täysillä, niin en sit tiiä osaanko puhua tuntemattomalle suoraan”). Tämän lausuman tulkinta ei ole täysin yksiselitteinen. On mahdollista, että nuori ei ole mieltänyt käymään chat-keskustelua ”suoraksi puhumiseksi”, vaikka onkin kertonut lyhyessä ajassa hyvin avoimesti haasteistaan. Tätä näkemystä puoltaa se, että ohjaaja on jo melko varhain keskustelussa käynnistänyt nuoren verkostojen kartoittamisen, mikä viittaa tulevaan eteenpäin ohjaukseen. Toisaalta, nuoren käyttämät sanavalinnat (”puhua”) voivat viitata siihen, että nimenomaan puhuminen tuottaa haasteita, erotuksena kirjoittamisesta. **Olennaisinta on kuitenkin se tosiasia, että nuori on aiemmin keskustelussa kertonut hyvin suoraan Netarin ohjaajalle henkilökohtaisista haasteistaan ja pahasta olostaan, vaikkei haluaisi puhua niistä muille aikuisille.**

Riveillä 11-13 ohjaaja jatkaa toimenpide-ehdotustaan. Ohjaaja tulkitsee nuoren edellistä vuoroa huolen tai pelon ilmaisemisena ja siten näyttää ymmärrystä nuoren pelkoa kohtaan ja normalisoi sitä (rivi 11, ”Se voi aluks olla tosi vaikeeta”). Tämä rohkaisee nuorta puhumiseen painottamalla ammattilaisten kanssa tapahtuvien keskustelutilanteiden turvallisuutta, vedoten ammattilaisten kyvykkyyteen ”luoda siitä tilanteesta turvallinen” sekä nuoren keskustelusta saamiin hyötyihin. Ohjaaja käyttää viestinsä lopussa hymiötä.

Riveillä 14-15 nuori ilmaisee samanmielisyyttä ohjaajan kanssa ja käyttää hymiötä. Kuten usein aineistoni keskusteluissa, myös tässä aineisto-otteessa aiemmassa vuorossa käytetty hymiö on yhteydessä sitä seuraavalla vuorolla käytettyyn hymiöön. Nuori ei hyväksy ohjaajan epäsuoraan esittämää tulkintaa, jonka mukaan nuorta pelottaa varsinainen keskustelutilanne ammattilaisen kanssa. Tämä tarkoittaa, että pelko liittyy puhumisen seurauksiin ja

stigmatisaatioon: (”Totta :) kait mä tietyllä tavalla pelkään sitä ‘hullun leimaa’, varsinkin jos terkkarin kanssa käy puhumassa niin kaikki löytyy sit omakannasta”).

Riveillä 16-18 ohjaaja esittää ammattilaisten kanssa puhumisen normaalina toimintana, joka ei aiheuta stigmatisaatiota. Riveillä 19-20 ohjaaja jatkaa uudella viestillä ja perustelee puhumaan menemistä nuoren kantamalla vastuulla ja huolehtimisella. Riveillä 21-22 nuori jättää reagoimatta ohjaajan riveillä 16-18 kirjoittamaan viestiin chatin ulkopuolelle keskustelemaan menemistä. Tämä tarttuu ohjaajan riveillä 19-20 kirjoittamaan viestiin ja ilmaisee samanmielisyyttä ohjaajan tulkintaan itsestään huolta kantavana henkilönä. Tämä nuoren viesti päättää ohjaajan aloitteesta tapahtuvan keskustelutahojen kartoittamissekvenssin ja siirtää keskustelun nuoren aloitteesta tapahtuvaan ongelmista kertomiseen (”se on kyllä totta, ja kun en mä nää shäntä joka päivä, kun asutaan erillään, niin kait sitä pelkää että joku päivä saa puhelun, ettei pikkusiskoo enää oo”). Nuoren viesti toimii siten passiivisena vastustuksena sille avun hakemiseen kannustamiselle, jota ohjaaja tekee. Samalla se palauttaa keskustelun huomion nuoren omaan ahdistuneeseen olotilaan, tässä ja nyt. **Mahdollinen tulkinta tästä on se, että nuori tahtois kertoa ahdistuksestaan siinä kanavassa missä tämä keskustelun hetkellä uskaltaa, mahdollisesti anonymiteetistä johtuen, puhua.**

### 5.3 Kirjoitetun vuorovaikutuksen haasteet & resurssit

Analyysini kolmas elementti keskittyi tarkastelemaan, mitä vaikutuksia kirjoitukseen pohjautuvalla verkkovuorovaikutuksella on Netarin chatin ohjaustilanteille. Tällä tarkoitan verkossa tapahtuvaa, tekstiin pohjautuvaa chat-vuorovaikutusta, josta puuttuvat non-verbaaliset vihjeet eli kehonkieli, ilmeet, eleet sekä äänensävy ja joka on riippuvainen osapuolten tekstin tuottamiseen ja lukemiseen liittyvästä osaamisesta sekä teknologiasta.

Non-verbaali vuorovaikutus tarkoittaa tutkielmassani tekstivälitteistä internetissä tapahtuvaa chat-vuorovaikutusta, josta puuttuvat kehonkieli, ilmeet, eleet sekä äänensävy. Analyysini



osoitti, että tällä oli erinäisiä vaikutuksia vuorovaikutustilanteille. Ensinnäkin, vuorovaikutuksen osapuolet tekivät väärintulkintoja toistensa tunnetiloista sekä pyrkimyksistä. Toiseksi, osapuolet ilmaisivat epätietoisuutta keskustelukumppanin paikalla olemisesta. Kolmanneksi, kirjoittamisen hitaus ja siihen liittyvät tekniset ongelmat asettivat keskustelulle haasteita. Neljänneksi, non-verbaali konteksti salli osapuolille sellaisten resurssien käyttämisen, joita kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ei ole saatavilla.

### 5.3.1 Kirjoitetun ymmärtäminen ja väärinymmärrykset

Aineistosta oli osoitettavissa tilanteita, joissa sekä yhteydenottajat että ohjaajat tekivät keskustelun kannalta ongelmallisia väärintulkintoja. Tältä osin tulokset ovat yhteneväisiä Bamblingin ja kumppaneiden haastattelemien chat-ohjaajien kokemuksiin (Bambling ym. 2008, 116). Siinä, että keskusteluiden voidaan osoittaa sisältävän väärinymmärryksiä, ei ole itsessään mitään yllättävää, ovathan väärinymmärrykset keskeinen osa ihmisten välistä vuorovaikutusta (ks. Heritage 1987). Tämän vuoksi olen tarkistellut vain tilanteita, joiden voidaan erittäin suurella todennäköisyydellä osoittaa johtuvan vuorovaikutuksen non-verbaalisen kontekstin vaikutuksista.

Osassa keskusteluista osapuoli tulkitse toisen lähettämää viestiä tavalla, jota toinen osapuoli ei hyväksynyt ja johon tämä vaati selontekoa. Tätä seurasi joko kirjoittajan itsensä tekemä korjausjäsenitys tai toisen osapuolen aloittama korjausjäsenitys. Seuraava esimerkki kuvaa tilannetta, jossa ohjaaja vetoaa keskusteluympäristön ominaisuuksiin väärintulkittamisen syynä. Keskustelussa on ennen lainausta käyty 15 vuoroa, joissa nuori on muun muassa tiedustellut ohjaajan sukupuolta, muttei kertonut vielä yhteydenottonsa aiheita. Ennen aineistolainauksen alkua keskustelussa on ollut 3 minuuttia 47 sekuntia pitkä tauko, joka on kyseisen keskustelun kontekstissa poikkeuksellisen pitkä tauko. Tätä vasten ohjaajan viesti kohdassa 9:38 on mahdollista ymmärtää pyrkimyksenä kohdistaa nuoren huomio takaisin keskusteluun ja päästä eteenpäin keskustelussa.

### Keskustelu 17

- 1 [09:38] O: Mitähän asiaa sinulla oli?
- 2 [10:39] N: Suutuiks sää?
- 3 [10:49] O: En tietenkään ☺
- 4 [11:05] O: Yritin vain kysyä, mistä halusit jutella.
- 5 [11:19] N: Sä kuullostit vähän vihaiselta
- 6 [11:43] O: Ei ollut tarkoitus. Tässä chatissa on välillä vaikea ilmaista mielentilaa. ☺
- 7 [12:52] N: Mun yks luokkalainen teki mulle tänään tosi tyhmästi
- 8 [13:14] O: Mitäs hän teki?

Rivillä 1 ohjaaja tiedustelelee nuoren syytä yhteydenottoon (”Mitähän asiaa sinulla oli?”). Tämän lauseen ongelmallisuus kytkeytyy sen monitulkintaisuuteen (ks. Heritage 1987, 210). Yhtäältä se voidaan tulkita rutiininomaisena kysymyksenä, joka pyrkii kartoittamaan nuorelta syytä tämän tekemään yhteydenottoon. Toisaalta se voidaan myös tulkita kärsimättömyyden tai ärsyyntyneisyyden osoitukseksi. ”Mitähän” – sanaa käytetään usein yhteyksissä, joissa ilmaistaan epäluuloa tai negatiivista suhtautumista joltain asiaa kohtaan. Vaikka nämä eivät ole suinkaan ainoita vallalla olevia tapoja kyseisen sanan ymmärtämiseen, tekee elekielen ja äänensävyyn puute ohjaajan tarkoituksen ymmärtämisen haastavaksi (vrt. Baker & Ray 2011, 341-346.).

Rivillä 2 nuoren kirjoittama viesti on ei-preferoitu, sillä se ei tuota vastausta edellisen vuoron vieruspariin, eli ohjaajan esittämä kysymys jää ilman vastausta (ks. Schegloff 1968). Sen sijaan nuori esittää ohjaajalle vastakysymyksen, joka vaatii selontekoa tämän edelliseen vuoroon: ”Suutuiks sää?”. Tämä on siinä mielessä merkittävä tapahtuma, että nuori haastaa hyvin suoralla tavalla ohjaajan asemaa henkilöön ja tunnetilaan kohdistuvien kysymysten esittäjänä (Sacks 1992, 54). Aineistossani esiintyy melko harvoin tilanteita, joissa nuoret esittävät ohjaajan toimintaa suoraan kyseenalaistavia kysymyksiä. Tämä viittaa siihen, että vuorovaikutus on kohdannut ongelman, jonka käsittelyyn osapuolten on orientoiduttava.

Rivillä 3 ohjaaja vastaa nuoren kysymykseen, kieltäen suuttumuksensa (”En tietenkään ☺”). Hymiön käyttöä voidaan tulkita pyrkimyksenä korostaa ohjaajan positiivisia aikomuksia. Ohjaaja jatkaa vuoroa sekä selontekoaan (rivi 4: ”Yritin vain kysyä, mistä halusit jutella.”).

On merkittävää, että ohjaaja muotoilee rivillä 1 tekemänsä kysymyksen uudestaan, pehmentäen sitä. Tämä viittaa siihen, että nuoren lisäksi myös ohjaaja on havainnut aiemman kysymyksensä muodoltaan ongelmalliseksi, vaikka sen sisältö pysyykin uudelleenmuotoilusta huolimatta samana.

Rivillä 5 nuori jatkaa ohjaajan ongelmalliseksi havaitun vuoron käsittelemistä ja esittää väitteen ”sä kuulostit vihaiselta”. **Rivillä 6 ohjaaja viittaa ulkoisiin tekijöihin ja vetoaa chatiin kontekstina, jossa on haastavaa ilmaista mielentilaa.** Ohjaaja käyttää hymiötä myös tämän viestin yhteydessä, keinona tuoda esiin ystävällisyyttä. Rivillä 7 nuori on saanut ohjaajalta riittävän selonteon aiempaan ongelmatilanteeseen liittyen ja vastaa viimein ohjaajan rivillä 1 esittämään (ja rivillä 4 uudelleen muotoilemaan) kysymykseen. Siten keskustelu pääsee etenemään Netarin chatille tyypillisellä kaavalla, jossa ohjaajan esittämään yhteydenoton syytä koskevaan tiedusteluun vastataan ongelmasta kertomalla (”Mun yks luokkalainen teki mulle tänään tosi tyhmästi”). Ohjaaja jatkaa tämän pohjalta lisätiedon keruuta (rivi 8).

Keskusteluissa ilmeni myös tilanteita, joissa ohjaaja sekä nuori tekivät itse keskustelukumppanista sellaisia tulkintoja, jotka osoitettiin virheellisiksi. Yhteydenottajat olettivat toisinaan ohjaajan edustavan toista sukupuolta kuin mitä tämä myöhemmin kertoi edustavansa. Ohjaajat olettivat toisinaan yhteydenottajan iän olevan jotain muuta, kuin mitä myöhemmin ilmeni. Tämä tuli esiin tilanteissa, joissa ohjaajat tekivät toimintaehdotuksia, joita nuoret hylkäsivät perustellen hylkäämistä ikään liittyvillä tekijöillä. Kaiken kaikkiaan väärintulkintoja ei kuitenkaan ilmennyt kovinkaan paljoa, eivätkä ne muodostaneet ylitsepääsemättömiä esteitä keskustelun etenemiselle. Ohjaajat tiedustelivat usein, olivatko he ymmärtäneet nuoren kertoman oikein ja esittivät tulkintoja ja yhteenvetoja nuoren kertomasta. Nämä toimivat työkaluina väärintulkintojen välttämiseen.

### 5.3.2 Poissaolot ja katkokset

Netarin keskusteluissa esiintyi tilanteita, joissa keskustelun osapuoli ilmaisi epätietoisuutta siitä, onko toinen osapuoli paikalla. Tämä epätietoisuus on kaikissa havaitsemisani tilanteissa yhteydessä siihen, että vuorovaikutuksen toinen osapuoli ei ole reagoinut riittävän nopeasti aiempaan vuoroon tai ottanut puheenvuoroja. Sekä nuoret että ohjaajat toivat esiin tällankaltaisia vuorovaikutuksellisia ongelmia.

## Keskustelu 2

- 1 [16:58] N: Ooks sie?
- 2 [19:46] N: Mä oon miettiny vähä et ku seksi ei taho luistaa, nii mite mä oikee se ottasin
- 3 puheeks?
- 4 [21:10] O: Tää mun yhteys vähän katseki
- 5 [21:14] N: Niin oletko sie?
- 6 [21:25] N: aa, sori

Edeltävässä aineistolainauksessa nuori tiedustelee rivillä 1, onko ohjaaja paikalla. Tämä odottaa melko pitkään, saamatta ohjaajalta vastausta ja lähettää seuraavan viestin (rivit 2-3) 2:48 minuutin tauon jälkeen. Tässä viestissä nuori tiedustelee, miten ottaa seksiin liittyvät vaikeudet esiin poikaystävänsä kanssa. Ohjaaja vastaa rivillä 4, 1:24 minuutin tauon jälkeen. Ohjaaja antaa tauon syyksi tekniset ongelmat, eli verkkoyhteyden katkeamisen. Nuori on ehtinyt kirjoittaa jo seuraavan viestinsä, todennäköisesti samanaikaisesti kun ohjaaja on kirjoittanut vastaustaan. Rivillä 5 nuori toistaa tiedustelunsa siitä, onko ohjaaja paikalla. Tämä tiedustelu tulee vain neljä sekuntia ohjaajan edellisen viestin jälkeen. Rivillä 6 nuori pahoittelee kysymystään (”aa, sori”), mikä viittaa siihen, että tämä on ehtinyt toistaa kysymyksensä ennen kuin on huomannut ohjaajan vastausta. Tämän jälkeen osapuolet jatkavat eteenpäin nuoren ongelman käsittelemistä.

Non-verbaalisten vihjeiden rajallisuuden vaikutusta korostaa Netarin chatissa se, että keskustelukumppanit eivät näe toisiaan. Täten osapuolet eivät voi nähdä varmuudella, milloin toinen on paikalla. Kun toinen osapuoli kirjoittaa viestiä, näkyy vastaanottajille kirjoitusta merkitsevä kynän symboli. Toisaalta tämä symboli on nähtävillä aina, kun keskustelukentässä on yksikin symboli. Se ei siten toimi varmuutena siitä, että toinen osapuoli todella olisi paikalla ja sillä hetkellä rakentamassa aktiivisesti omaa viestiään. Osapuolet eivät myöskään voi päätellä kehonkielestä, milloin toinen osapuoli odottaa omaa vuoroaan tai ”kuuntelee”, eli

keskittyy lukemaan viestejä. Tätä kehoittavuuden puuttumisen vaikutelmaa lisää se, ettei toisen osapuolen kirjoittama viesti ole nähtävissä ennen lähetystä. Vastaanottaja ei täten voi kommentoida kirjoitusvaiheessa olevaa viestiä elekielellä, kannustavilla sanoilla tai ymmärrystä ja keskittymistä osoittavalla minimipalautteella (kuten ilmaisut ”mm” tai ”kyllä”).

Keskustelut ovat usein kertaluonteisia, tai osapuolilla ei ainakaan itsestäänselvästi ole varmaa tietoa siitä, onko keskustelukumppani näille tuttu. Näillä ei siten ole jaettuja chat-keskustelua ohjaavia normeja tai tuntemusta keskustelukumppanin vuorovaikutuksellisista käytännöistä. Useammassa kuin yhdessä tapauksessa viiveitä viesteihin vastaamisessa selitettiin teknisillä ongelmilla; internet-yhteyteen liittyvillä katkoksilla tai yhteyden hitaudella. Koska viesteihin vastaaminen on riippuvainen internet-yhteyden toiminnasta, ei osapuoli voi välttämättä antaa selitystä viiveelleen ennen kuin yhteyteen liittyvät häiriöt on saatu korjattua. Chatin tekniseen toteutukseen liittyy se, että chat ei sulkeudu, vaikka osapuoli olisikin pidempään poissa tai jopa sulkisi selaimen. Tällä on pyritty varmistamaan se, etteivät lyhyet tekniset häiriöt tai yhteyteen liittyvät ongelmat tai selaimen vahingossa tapahtuva sulkeminen katkaisisi keskustelua. Samalla se saa kuitenkin aikaan sen, että toinen osapuoli voi olla poissa, vaikkei siltä näyttäisikään.

Keskusteluissa tapahtuvat selittämättömät katkokset voivat häiritä erinäisten vuorovaikutuksellisten tehtävien suorittamista. Yksi aineistossani toistuvasti ilmenevä esimerkki liittyy keskustelujen loppuun viemiseen. Keskustelun onnistunut päättäminen on aina yhteistyössä tapahtuvan vuorovaikutuksellisen toiminnan tulos (Schegloff & Sacks 1973, 324). Verkossa tapahtuvan reaaliaikaisen vuorovaikutuksen loppuun viemisen on usein katsottu noudattavan samoja lainalaisuuksia kuin kasvokkaisessa keskustelussa (ks. Markman 2009). Kuten olen tuonut aiemmin esiin, on institutionaalisessa vuorovaikutuksessa preferoitua, että yhteydenottaja vie keskustelun päätökseen (Antaki 2002, 21; Sacks 1992, 366). Seuraavassa aineisto-otteesta on kyse tilanteesta, jossa ohjaaja pyrkii saattamaan keskustelua päätökseen. Ohjaaja jää kuitenkin hämmennystä aiheuttavaan tilanteeseen, kun nuori yhtäältä ilmaisee, ettei tällä itsellä ole enää keskusteltavaa, mutta toisaalta ei osallistu itse keskustelun lopettamiseen. Täten ohjaaja pyrkii saamaan nuorta paitsi osallistumaan

keskustelun lopettamiseen, myös antamaan varmistuksen paikalla olemisestaan.

### Keskustelu 3

- 1 [71:22] O: Mistäs sitten juteltas?
- 2 [71:34] N: ei mulla oo enää mitää
- 3 [72:44] O: Ok.
- 4 [73:29] O: Jos et enää halua jutella, niin kiitos keskustelusta
- 5 [75:48] O: Toivottavasti kokeilet biisien kirjoitusta ja lukemista
- 6 [87:53] O: Ootko vielä linjoilla?
- 7 [96:52] N: joo
- 8 [97:18] O: Haluutko vielä hetken jutella vai lopetetaanko tältä illalta?
- 9 [100:51] N: lopetetaan vaan
- 10 [101:23] O: Kiitos keskustelusta

Aineisto-otoksen alkuun mennessä keskustelu on kestänyt jo poikkeuksellisen pitkään. Rivillä 1 ohjaaja kysyy, onko nuorella vielä asioita, joista tämä tahtoisi jutella. Tämä toimi myös aloituksena keskustelun lopettamiseen (Antaki 2002, 21). Rivillä 2 nuori vastaa, ettei hänellä ole enää aiheita keskusteluun. Tämä mahdollistaa ohjaajalle keskustelun lopettamisen eteenpäin viemisen, johon ohjaajan rivillä 4 esittämä kiittäminen viittaa (Schegloff & Sacks, 1973).

Rivillä 5 nuori ei ole vastannut ohjaajan viestiin, eikä kirjoittanut mitään 4:14 minuuttiin. Ohjaaja tekee yhteenvetoa asioista, joita tämä on aiemmin keskustelun aikana ehdottanut nuorelle. Samanaikaisesti ohjaaja myös muokkaa neuvon tarjoukseksi: ”toivottavasti kokeilet biisien kirjoitusta ja lukemista”. Kyseinen vuoro palvelee kolmea erilaista tarkoitusta. Ensinnäkin, se viittaa aiemmin annettuihin neuvoihin ja toimii siten keskustelun päättymiseen viittaavana yhteenvetona (Christodoulidou 2018, 470). Toiseksi, se palvelee Netarin chatin vuorovaikutuksen institutionaalista linjausta siinä mielessä, että se pyrkii tarjoamaan nuorelle tietoa toimintamahdollisuuksista sen suhteen, mitä tämä voi itsenäisesti tehdä keskustelun loputtua. Kyseiset toiminnot (biisien kirjoitus ja lukeminen) ovat asioita, joihin nuori on aiemmin keskustelussa ilmaissut kiinnostusta. Ne ovat siten yhteydessä yhteydenottajan oman kokemusmaailman ja mielipiteiden kunnioittamiseen. Kolmanneksi, ohjaajan viesti pyrkii hakemaan nuorelta vahvistusta sille, että ohjauskeskustelu on ollut hyödyllinen. Täten

kyseinen viesti palvelee pyrkimystä viedä keskustelu loppuun yhteistyössä (vrt. Christodoulidou 2018, 484; Heritage & Lindström 1992; Stommel & Molder 2015, 297-298).

Nuori ei ole vastannut ohjaajan aiempiin viesteihin (rivit 4 & 5). Nuori ei ole ylipäättään kirjoittanut mitään 16 minuuttiin ja 19 sekuntiin. Rivillä 6 ohjaaja tiedustelee, onko nuori yhä paikalla: ”ootko vielä linjoilla?”. Rivillä 7 Nuori vastaa kysymykseen 8:59 minuutin tauon jälkeen (”joo”), mutta ei reagoi ohjaajan muihin aiempiin viesteihin, eikä täten anna ohjaajan hakemaa vahvistusta keskustelun lopettamiselle. Rivillä 8 ohjaaja antaa nuorelle yhä mahdollisuuden jutella, pyrkien samalla viemään keskustelua päätökseen ehdottelevalla kysymyksellä: ”Haluutko vielä hetken jutella vai lopetetaanko tältä illalta?”. Tätä seuraa taas viive, nuoren vahvistaessa ohjaajan hienovaraisen ehdotuksen lopettamisesta (rivi 9). Rivillä 10 ohjaaja kiittää jälleen keskustelusta. Tämä on keskustelun viimeinen viesti. Keskustelun päättävän sekvenssin aloituksesta (rivi 1) keskustelun lopetukseen (rivi 10) on täten kestänyt noin 30 minuuttia.

### 5.3.3 Vuorovaikutuksen osapuolten väliset erot viestien lähettämisen nopeudessa

Keskustelujen osapuolilla esiintyi melko suuri määrä vaihtelua sen suhteen, miten nopeasti nämä lähettivät viestejä (ks. taulukko 1, s. 33-34). Tämä ei pääsääntöisesti näyttäytynyt ongelmallisena. Joissain tapauksissa ohjaajan ja nuoren välisellä viestinnän nopeuden epäsymmetrialla oli kuitenkin selkeitä vaikutuksia ohjaukselle. Yksi vaikutus oli se, että nuoren viiveellisyys ohjaajan viestiin vastaamisessa sai ohjaajan kirjoittamaan nopeasti uuden viestin. Keskusteluissa syntyi toisinaan tilanteita, joissa nuorella oli nopeasti melko suuri määrä perättäisiä kysymyksiä vastattavanaan. Esittelen kyseistä ilmiötä tarkemmin aineisto-otteella.

Olen valinnut kyseisen aineisto-otteen myös sen vuoksi, että se toimii esimerkkinä siitä, miten chat-keskusteluissa muodostetut vierusparit (ks. kappale 4.1) jäsentyivät usein katkonaisella sekä ei-lineaarisella tavalla. Tällä viitataan aiemmin digitaalisen keskusteluanalyysin luvussa (4.3.2) käsittelemääni ilmiöön, jossa ulkoiselle tarkkailijalle voi näyttää aluksi epäselvältä, mikä viesti/vuoro toimii parina millekin viestille/vuorolle. Tämän on esitetty aiheuttavan

vuorovaikutuksen sekavuutta (ks. Garcia & Jacobs 1999, 354). Tämä vierusparien hajanaisuus ei kuitenkaan aineistossani tuottanut osapuolille vuorovaikutuksen sujuvuuden kannalta ongelmallisia tilanteita. Seuraava aineisto-ote ilmentää siten osapuolten kykyä huomioida jokainen vieruspari ja vastata niihin loogisessa järjestyksessä, vaikka ne eivät seuraisi välittömästi toisiaan. Samalla se tuo esiin osapuolten välisen viestien lähettämisen nopeuden epäsymmetrisyyden vaikutuksia.

### Keskustelu 3

- 1 [42:16] O: Ootko koskaan pitänyt tyytyväisyyspäiväkirjaa (**vieruspari 1, kysymys**)
- 2 [43:56] N: oon (**vieruspari 1, vastaus kysymykseen**)
- 3 [44:10] O: Onko siitä ollut mitään apua? (**vieruspari 2, kysymys**)
- 4 [44:41] O: Sanoit, että käyt ulkoilemassa joskus? (**vieruspari 3, kysymys**)
- 5 [44:50] O: Mistä muusta tykkäät? (**vieruspari 4, kysymys**)
- 6 [44:55] N: ei oikein (**vieruspari 2, vastaus kysymykseen**)
- 7 [45:10] N: joo käyn vaikka en tykkääkkää siitä (**vieruspari 3, vastaus kysymykseen**)
- 8 [45:19] N: tykkään lukee ja kirjottaa (**vieruspari 4, vastaus kysymykseen**)

Rivillä 1 Netarin ohjaaja kysyy nuorelta tyytyväisyyspäiväkirjan pitämisestä. Nuori vastaa rivillä 2 lyhyesti ("oon"), melko pitkän tauon jälkeen. Tämän vastauksen seurauksena ohjaaja esittää toisen kysymyksen (rivi 3, "onko siitä ollut mitään apua?"). Tämä odottaa 31 sekuntia, saamatta nuorelta vastausta kysymykseensä. Kun nuori ei ota vuoroa, jatkaa ohjaaja uudella kysymyksellä toisesta aiheesta (rivi 4). Yhdeksän sekunnin kuluttua ohjaaja lähettää uuden, nyt kolmannen peräkkäisen kysymyksen (rivi 5). Riveillä 6-8 nuori vastaa näihin kaikkiin kolmeen kysymykseen järjestyksessä, joskin jokaisen kysymys-vastaus-vierusparin välillä on kaksi muuta viestiä (ohjaajan kysymystä tai nuoren vastausta). Keskustelun kysymys-vastaus-vuoropareista on löydettävissä selkeä kronologinen järjestys: nuori vastaa järjestyksessä kaikkiin ohjaajan esittämiin kysymyksiin, aloittaen aikaisimmin kysytystä.

On huomionarvoista, että aineisto-otteessa ja sen edustamassa keskustelukokonaisuudessa ohjaajan ja nuoren viestien lähettämisen nopeus poikkeaa melko paljon toisistaan (ks. taulukko 1, s. 33-34). Ohjaaja lähettää viestejä huomattavasti nopeammin kuin nuori. Nuoren rivillä 2 kirjoittaman viestin ja tämän seuraavan viestin (rivi 6) välillä on yhteensä 59 sekunnin



mittainen tauko. Tämä ei ole aineistossani mitenkään poikkeuksellisen pitkä aika. Tänä aikana ohjaaja kirjoittaa kolme viestiä/kysymystä 40 sekunnin sisällä (rivit 3-5). Riveillä 6-8 nuori vastaa kaikkiin ohjaajan esittämiin kysymyksiin 24 sekunnin sisällä.

Edellisessä aineisto-otteessa esiintyvät useiden peräkkäisten kysymysten ja näihin esitettyjen vastausten sarjat olisivat melko poikkeuksellisia kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Vaikka ne eivät olleet valtavan yleisiä aineistossani, esiintyi niitä toisinaan. Ne korostuivat tilanteissa, joissa vuorovaikutuksen osapuolten välillä oli eroavaisuuksia viestien lähettämisen nopeudessa. Täten yksi mahdollinen selitys niille on se, että osapuolilla on toisistaan poikkeavia odotuksia ja tulkintoja sen suhteen, mikä nähdään normaalina chat-keskustelun nopeutena. Tällöin edellä esitettyssä keskustelussa nuoren (suhteessa ohjaajaan) hidas vastausnopeus voisi olla tulkittavissa tämän haluttomuutena vastata ohjaajan kysymykseen. Tämä tulkinta puolestaan selittäisi ohjaajan tekemää keskustelun aiheen vaihtamista uusia kysymyksiä esittämällä.

On mahdollista, että hitaus vastauksissa johtuu toisinaan kiinnostuksen puutteesta. Se voi myös johtua tottumuksista, kirjoitusnopeudesta, siitä onko käytetty laite mobiililaite vai tietokone, teknisistä ongelmista tai siitä, että nuori vaihtelee huomiota chat-keskustelun ja muiden asioiden välillä. Riippumatta vastauksen suhteellisen hitauden syystä, aineistostani voidaan todeta seuraava havainto: mitä suuremmalla tiheydellä ohjaaja esittää kysymyksiä, sitä todennäköisempää on, että niihin vastataan lyhyesti. Useiden kysymysten sarjat myös kasvattavat todennäköisyyttä sille, että nuoren niihin antama vastaus ei johda tämän vastauksen jatkokäsittelyyn. Tämä on ymmärrettävää, sillä usean kysymyksen esittäneen ohjaajan täytyy tehdä valinta sen suhteen, mihin nuoren antamaan vastaukseen tämä tarttuu. Ohjaajan nuorelle esittämien kysymysten määrä – suhteessa aikaan – on täten käänteisesti verrannollinen siihen, miten pitkään ja yksityiskohtaisesti nuoren antamia vastauksia käsitellään. Toisin sanoen, **mitä enemmän kysymyksiä esitetään lyhyellä aikajänteellä, sitä vähemmän ja lyhyemmin kysymysten aiheita käsitellään paitsi nuoren, myös ohjaajan toimesta.**

Osapuolten viestien lähetysnopeus ja keskustelunopeuteen liittyvät odotukset poikkesivat aineistossani toisistaan. Tämä ilmeni hyvin kontekstisidonnaisesti, sillä se mikä oli yhdessä

keskustelussa hidasta vastaamista, olisi toisessa keskustelussa ollut melko tavanomaista (ks. taulukko 1, s. 33-34.). Viiveitä vastaamisessa selitettiin useammassa kuin yhdessä yhteydessä teknisillä häiriöillä. Paikoitellen hyvin hitaasta vastaamisesta huolimatta osapuolet toivat tämän hitauden vain harvoin tähän esiin keskustelussa. Useissa keskusteluissa on kuitenkin havaittavissa seuraava yhteys: viestien hidas lähetysnopeus oli yhteydessä käsiteltyjen aiheiden niukkuuteen sekä siihen, että ohjaaja joutui tekemään aloitteen keskustelun lopettamisesta. Tämä johtuu siitä, että rajallinen aika ja kirjoituksen verrannollinen hitaus suhteessa puheeseen suosivat melko nopeaa kirjoitustyyliä.

Sekä nuoret että ohjaajat antoivat selontekoja omalle viestien lähetyksen hitaudelle ja vaativat selontekoja keskustelukumppanilta. Näissä selonteoissa viestien kirjoittamisen hitautta perusteltiin kahdella eri tavalla, joko vetoamalla teknisiin häiriötekijöihin tai pitkän viestin kirjoittamisen työläyteen. Esitän seuraavaksi esimerkin viesteihin vastaamiseen liittyvästä vuorovaikutuksellisesta ongelmasta. Kyseinen ote on keskustelusta, jossa nuori tekee itse aloitteen keskustelun lopettamiseksi. Tämä nähdään usein toivottavana tapana viedä auttavien palvelujen keskustelut päätökseen (Antaki 2002, 21). Ohjaaja ei kuitenkaan vastaa nuoren tekemään, keskustelun lopetusta merkitsevään tervehdykseen nuoren odottamalla nopeudella, joka saa tämän vaatimaan selontekoa (ks. Atkinson & Drew, 1979: 52–57; Merritt 1976, 329; Schönfeldt & Golato 2003, 268).

### **Keskustelu 11**

- 1 [28:06] N: Mun pitää tästä mennä syömään nyt. Kiitti ku sai vähän jutella :)
- 2 [28:08] O: Moikka :)
- 3 [29:19] N: Miksi vastaan niin hitaasti ? :D
- 4 [30:03] O: Moikka :)
- 5 [30:31] O: sori mun kone jostain syystä päivittää tän chatin tänään hitaasti

Rivillä 1 nuori tekee aloitteen keskustelun päättämiseksi, perustellen lopettamista syömään menemisellä. Tämä kiittää ohjaajaa keskustelusta. Keskustelun lopetus alkaa siten institutionaalisesti preferoidulla tavalla, yhteydenottajan aloitteesta tapahtuvana (Antaki 2002, 21; Sacks 1992, 366) sekä rutiininomaisella kiitollisuuden osoittamisella (ks. Heritage & Clayman, 2010). Nuori käynnistää samassa viestissään neljä viestiä kestävästä hymiöiden ketjun. Netarin chatissa hymiöt ovat usein vastavuoroisia. Hymiön sisältävän viestin

lähettäminen saa pääsääntöisesti keskustelun toisen osapuolen liittämään myös hymiön seuraavaan viestiinsä. Hymiöitä hyödynnetään usein etenkin keskustelujen lopetuksissa. Sellaiset hymiöt, jotka voidaan pääsääntöisesti tulkita positiivisiksi (yleisimmin :) sekä :D) toimivat mahdollisesti keinona pitää yllä ja turvata keskustelun myönteistä kulkua etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa se on altis häiriöille. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi yllättäen tapahtuneet aloitteet keskustelun lopettamiselle, ohjaajan aloitteesta tehdyt keskustelujen lopettamiset tai väärintulkintoihin liittyvät korjaussekvenssit.

Rivillä 2 nuori jatkaa vuoroaan lähes välittömästi (kahden sekunnin tauon jälkeen, joka on lyhyin tauko saman kirjoittajan viestien välillä koko aineistossa). Tämä täydentää aiempaa viestiään lopetukseen viittaavalla tervehdyksellä ("moikka" :)). Ohjaaja ei vastaa riittävällä nopeudella nuoren tervehdykseen (ks. Schegloff 2007, 58). Nuori ottaa rivillä 3 seuraavan vuoron, jossa tämä vaatii ohjaajalta hyvin suoraan selontekoa vastaamisen hitauteen. Tämä käyttää kuitenkin yhä hymiötä säilyttääkseen viestissään myönteisen virittymän. Rivillä 4 ohjaaja ottaa vihdoinkin vuoron ja vastaa nuoren rivillä 2 esittämään tervehdykseen 1:55 minuutin viiveellä. Ohjaaja vastaa kyseiseen tervehdykseen täysin samanlaisella tervehdyksellä ("Moikka" :)).

Rivillä 5 ohjaaja antaa selonteon vastaamisen viiveellisyydelle, perustellen tätä vuorovaikutuksen ulkopuolisilla teknologisilla tekijöillä ("sori mun kone jostain syystä päivittää tän chatin tänään hitaasti"). Tämä vastaamisen tapa on siinä mielessä yleinen, että kun chat-vuorovaikutuksen osapuolelta tiedustellaan vastauksen puutetta, on tällä usein taipumus siirtää vastuu ulkoisille tekijöille ja ilmaista samanaikaisesti suoraan tai epäsuoraan, ettei vastauksen viiveellisyys ollut tarkoitettu. Saman ilmiön ovat havainneet myös Schönfeldt & Golato (2003, 268.) Nuori ei vastaa enää tähän selontekoon, vaan poistuu keskustelusta. Keskustelun lopetusta voidaan täten pitää vuorovaikutuksellisesti ongelmallisena, koska nuori ei ole reagoinut ohjaajan antamaan selontekoon.

Edellä kuvattua keskustelua voidaan peilata aineistostani tekemää tilastointia (ks. taulukko 1, s. 33-34) vasten. Tästä ilmenee, että viestien määrän sekä keskustelussa käytetyn sanamäärän puolesta kyseisen keskustelun osapuolet ovat poikkeuksellisen epäsymmetrisiä. Yhteydenottaja on huomattavasti keskiarvoa nopeampi kirjoittaja, kun taas on ohjaaja hieman

keskivertoa hitaampi, joskaan ei kovin suuresti. Ohjaajan omaa selontekoaan (rivi 5) vasten tämän hitautta voidaan selittää teknisillä ongelmilla. **Vaikka aineistostani ei voida vetää laajempia johtopäätöksiä, on mahdollista olettaa, että suuresti toisistaan poikkeavat viestien lähettämisen nopeudet sekä tekniset tekijät voivat olla yksi keskustelujen sujuvuuteen vaikuttava tekijä** (ks. Hanley 2012, 40-41). Useassa muussa keskustelussa tai tilanteessa ohjaajan vastauksen viive (1:55 minuuttia) ei olisi todennäköisesti noussut esiin mitenkään erityisenä tai ongelmallisena.

Toinen viestien lähettämisen nopeutta koskeva ilmiö liittyi siihen, että viestin lähettämisen suhteellinen hitaus rajoitti paikoittain ohjaajan mahdollisuuksia antaa nuorelle kovinkaan paljoa neuvoja, tietoa tai tukea. Tarkastelen tätä ilmiötä seuraavaksi aineisto-otoksella. Ennen sitä on todettava, että seuraava aineisto-ote sisältää yhden erittäin pitkän viestin (Rivit 9-35). Koska esiteltävä ilmiö kiinnittyy nuoren yksittäisen pitkän viestin ympärille, on aineisto-otos myös melko pitkä. Pidän kuitenkin kyseisen viestin sisällön esittelyn ja analyysin melko kevyenä. Sen sijaan suuntaan huomion siihen, miten yksittäinen pitkä viesti voi vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun.

### Keskustelu 8

- 1 [00:05] O: Moikka! Mistä haluaisit tänään jutella?
- 2 [01:07] N: Mulla on ollut kauhea päivä. Olen kokenut erilaisia tunnetiloja, että en tiää
- 3 mitä tehdä. Tunnen että mun pitää hoitaa kaikki ettei kukaa tuu puolitiehen
- 4 vastaa mua
- 5 [01:32] O: Okei, kuulostaap rankalta! Mitä oikein on tapahtunut?
- 6 [02:15] N: Tästä tulee pitkä teksti, nii mulla kestää sen kirjoittaminen. Niin joudut vähä
- 7 odottamaan
- 8 [03:41] O: Ei ongelmaa, anna palaa vaan!
- 9 [17:26] N: Tänään oli wanhojen tanssiharkat. Laitoin parilleni eilen viestiä että
- 10 pääseekö hän tanssimaan wanhojen omaa tanssia. Wanhojen oma tanssi
- 11 on meidän wanhojentanssijoiden oma suunniteltu ryhmätanssi, joka
- 12 poikkeaa perinteisistä tansseista. Minulla on ollut vielä ongelmia saada
- 13 itselleni wanhojen pari, sillä lukion kakkos pojat oli mennyt ja suurin osa
- 14 lukion ykköset pojat oli varattu. Minun parini Seppo (nimi muutettu) oli kea epävarma
- 15 wanhojen suhteen. Veljeni, joka on myös lukion ekalla suostutteli Seppoa

16 pitkää, jolloin Seppo suostu lopulta. Tänään, kun lähdin kaverini kanssa  
 17 kesken tunnin tanssimaan omaa tanssia. Seppo tuli vastaan ja hän pysäytti  
 18 minut. Hän kertoi, että hän pitää sitä wanhojen omaa tanssia turhan  
 19 päiväisenä että onko pakko tanssia. Ymmärrän Seppoa hyvinkin, sillä ketkä  
 20 lukion kakkos tytöt suunnitteli wanhojen omaa tanssia eivät ottaneet  
 21 huomioohuomioo, että kaikki ei välttämättä pidä intensiivisestä tanssista,  
 22 jossa keikutellaa lantioo jne. Seppo ei myös pidä tanssimisesta, niin hän on  
 23 jo valmiina ulkona mukavuus alueeltansa ja vielä toi oma tanssi ei mielyt  
 24 häntähäntä. En itsekkää pidä jostsin kohtii wanhojen omasta tanssista.  
 25 Mä jatkoin matkasni kaverini kanssa salii jossa harkat oli. Odotin Seppoa,  
 26 mutta hän ei tullut ollenkaa. Surin koko päivän ettei hän tullut vaikka olimme  
 27 sopineet eilen viestien kautta. Pelkäsin ettei hän tule ollenkaa tanssimaa  
 28 wanhojen omaa tanssia. Melkein itkin koulussa. Kerroin veljelleni, joka sitten  
 29 laittoi mimun kännyni kautta (esittäytyi minänä) viestiä Sepolle, kun ajoin  
 30 autoa. Veljeni kertoi mitä laittoi. Hän kirjoitti että mua harmitti kun hän ei  
 31 tullut ja kuinka nämä tanssit merkkää minulle paljonm , Sitten se vastasi, että  
 32 joo hän voi tanssia. Mutta pystyn kuvittelemaa kuinka Seppo on ajettu ns.  
 33 nurkkaan, kun on mukavuuden ulkopuolella. Ajattelen myös, että Seppoa  
 34 jännittää se, että tuleeko hän mokaaman tansseissa, niin siksi hän reagoi  
 35 turhautuneesti ja valittaa tansseista kun ollaan oltu harkoissa viime kuussa.  
 36 [19:22] O: Okei, selvä juttu  
 37 [20:26] O: Eli ymmärrätkö oikein, että sua on tänään harmittanut sekä itsesi että Sepon  
 38 puolesta? Kun toisaalta haluat ehdottomasti itse tanssia, mutta toisaalta  
 39 ymmärrät myös, että Seposta voi tuntua vähän kehnolta?  
 40 [20:39] N: kyllä  
 41 [20:57] O: Ootteko viestitelleet Sepon kanssa vielä uudestaan?  
 42 [21:24] O: Sen jälkeen, kun sun veli laittoi viestiä?  
 43 [22:29] N: Ei. Tuntuu, ainakin itselleni, on ollut paljon meneillää ettei halua ketää  
 44 ahdistella  
 45 [23:04] O: Joo. Ehkä voitte jutella/viestitellä sitten uudelleen, kun olette molemmat  
 46 saaneet vähän rauhoittua ja levättyä?

Rivillä 1 ohjaaja aloittaa innostuneella tervehdyksellä ja avoimella kysymyksellä siitä, mistä  
 nuori tahtoi jutella. Riveillä 2-4 nuori ei huomioi viestissään ohjaajan tervehdystä, mutta  
 vastaa tämän kysymykseen kertomalla päivästään, joka on tämän mukaan ollut ”kauhea”.

Nuoren kirjoittama tietämättömyys siitä, mitä tämän tulisi tehdä (rivit 2-3, ”en tiä mitä tehdä”) on aineistossani usein toistuva ilmaisu. Se voidaan tulkita yhteydenoton perusteluksi. Saman huomion ovat tehneet Emission & Danby (2007, 78-79) tutkimuksessaan nuorille suunnattujen auttavien puhelinpalvelujen keskustelunaloituksista. Nuoren viesti toimii myös ensimmäisenä osana narratiiville, joka saa jatkoa riveillä 9-35 olevassa viestissä.

Rivillä 5 ohjaaja kuittaa nuoreen viestissään antamaan tiedon ja ilmaisee ymmärrystä tämän tilannetta kohtaan, määritellen sen rankaksi. Täten ohjaaja ilmaisee epäsuorasti, että nuoren yhteydenoton syy on perusteltu. Ohjaaja pyrkii kartoittamaan enemmän nuoren tilannetta kysymällä suoraan, mitä on tapahtunut. Riveillä 6-7 nuori valmistelee ohjaajaa pitkään viestiin (”Tästä tulee pitkä teksti, nii mulla kestää sen kirjoittaminen. Niin joudut vähä odottamaan”). Tämä ilmentää nuoren tietoisuutta siitä, että chat-keskusteluissa on olemassa normeja sen suhteen, mikä on sopivaksi katsottu viestin kirjoittamiseen käytettävä aika. Lyhyiden viiveiden kohdalla tällaista ilmoitusta ei usein anneta tai vaadita. Hyvin pitkät viiveet kuitenkin usein kohtaavat ihmetystä, ellei viestin kirjoittaja ole valmistellut etukäteen keskustelukumppania niihin.

Rivillä 8 ohjaaja kuittaa nuoren tiedonannon ja hyväksyy viestin viiveellisyyden, kannustaen nuorta kirjoittamaan. Tämän jälkeen seuraa huomattavan pitkä tauko, pituudeltaan 13:45 minuuttia. Tämän jälkeen (rivit 9-35) nuori lähettää viestinsä. Tämä on pituudeltaan ylivoimaisesti aineistoni pisin viesti. Viesti muodostaa melko yksityiskohtaisen narratiivin, joka kytkeytyy vanhojen tanssiin, tanssipartneriin liittyviin ongelmiin ja tämän yhteydenottajassa aiheuttamiin negatiivisiin tuntemuksiin. Vaikka nuoren kirjoittama ongelmista kertova narratiivi on pituudeltaan poikkeuksellinen, on se monella muulla tapaa tyypillinen Netarin chatin keskustelujen aloituksille. Viesti myös seuraa rakennetta, jossa Netarin chatin institutionaalinen rakenne (tai sen suhteellinen löyhyys) antaa nuorelle melko vapaat kädet kertoa yhteydenottonsa syystä ilman että ohjaaja asettaisi keskustelulle tarkkoja raameja.

Kuten useimmissa keskusteluissa, noudattaa nuoren aloitus melko vapaamuotoista ongelmista kertomisen narratiivia, joka on havaittu myös nuorilla suunnatuissa puhelinpalveluissa (Emission & Danby 2007, 81). Rivillä 36 ohjaaja ottaa vuoron ja antaa kiittauksen nuoren

viestille (”okei, selvä juttu”). Ohjaaja jatkaa vuoroaan riveillä 37-39 ja tekee nuoren viestistä melko lyhyen yhteenvedon. Ohjaajan kysymys ”ymmärränkö oikein” on melko usein keskusteluissa käytetty työkalu, jonka avulla voidaan pitää yllä yhteisymmärrystä, pyrkiä tuottamaan kokemus kuulluksi tulemisesta sekä orientoitua neuvonanto-sekvenssin aloitukseen.

Rivillä 40 nuori ilmaisee samanmielisyyttä ohjaajan tekemän tulkinnan kanssa. Keskustelu siirtyy kartoitusvaiheesta neuvonannon vaiheeseen. Riveillä 41-42 ohjaaja käyttää esisekvenssinä kyllä/ei -kysymystä, joka esittää nuorelle tämän tanssikumppanin kanssa viestittämisen mahdollisesti vartenotettavana tulevaisuuden toimintona. Kyseessä on kysymys, joka voidaan tulkita myös tulevaa toimintaohjeistusta pohjustavana kartoituksena (Butler ym. 2010, 275-281.) Kysymyksestä voi siten jo olettaa, että se mitä nuori vastaa siihen, tulee vaikuttamaan siihen, mitä ohjaaja ehdottaa seuraavalla vuorollaan. Tämä on myös melko yleisesti Netarin chatissa käytettävä ohjauksen työkalu. Riveillä 43-44 nuori vastaa kysymykseen kieltävästi, osoittaen myös orientaatiota kysymykseen toimintaohjeistuksena, tarjoten ei-toivotulle vastaukselle (kielteiselle) perustelut (oma kiire ja oletus Sepon kiireistä). Riveillä 45-46 ohjaaja antaa keskustelun ensimmäisen suoran neuvon, ehdottaen Sepon kanssa viestittelyä tulevaisuuden toimintavaihtoehtona.

Edellä käsitelty esimerkki viiveestä viestin tuottamisessa ja lähetyksessä ei tässä esimerkissä aiheuttanut sellaisia vuorovaikutuksellisia ongelmia, joita osapuolet olisivat ilmaisseet. Se on kuitenkin hyvin kuvaava niistä haasteista, joita chat-alustan ominaispiirteet voivat asettaa vuorovaikutukselle. Ensinnäkin, Netarin chat-ympäristö suosii nopeaa kirjoitusta ja/tai lyhyitä viestejä. Tämä johtuu ennen kaikkea siitä, että keskusteluihin olemassa oleva aika on ennalta rajattua 45-minuutin keskustelupituuden suosituksella, vaikka tämä suositus ei olekaan ”kiveen hakattu”, kuten joistain aineistoni keskusteluista käy ilmi. Tämä tarkoittaa sitä, että ajan käyttäminen yksityiskohtaiseen kuvailuun ja kartoittamiseen vähentää usein neuvomiseen ja muihin ohjauksellisiin toimintoihin käytettävissä olevaa aikaa. Toisaalta: kirjoittaminen voi jo itsessään olla terapeutin ja palkitseva toimenpide, joka tukee itsereflektiota (ks. Suler 2004; Gibson & Cartwright 2014, 100).

### 5.3.4 Hyperlinkit keskustelun resursseina

Hyperlinkkejä käytettiin melko usein aineistoni keskusteluissa. Hyperlinkeillä tarkoitetaan sähköisessä tekstissä korostettuna näkyviä sanoja, joita painamalla voidaan ohjautua toiseen sijaintiin, joka on yleensä verkkosivu tai tiedosto. En löytänyt tekemästani kirjallisuuskatsauksesta lainkaan mainintoja hyperlinkkien käytöstä nuorten chat-ohjauksen aikana. Lukemissani tutkimuksissa mainittiin jonkin verran palveluohjaukseen liittyvistä käytännöistä, kuten ohjaajan nuorelle antamasta suosituksesta ottaa yhteyttä muihin palveluihin keskustelun lopuksi (King ym. 2006, 172). Hyperlinkit toimivat internetissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssina tavalla, joka ei kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ole mahdollista. Täten niitä voidaan pitää verkkovuorovaikutukselle erityisinä ja ominaisina non-verbaalin vuorovaikutuksen resursseina. Koska hyperlinkkien käyttäminen näyttäytyi aineistossani melko yleisenä käytäntönä, on niitä tärkeää tarkastella enemmän.

Netarin chatissa hyperlinkkejä käytettiin pääsääntöisesti keskustelujen lopussa, mutta myös muissa vaiheissa. Aineistossani hyperlinkkejä käyttivät ainoastaan ohjaajat, vaikka mikään ei olisi varsinaisesti estänyt nuoria käyttämästä niitä. Nuoria ohjattiin hyperlinkeillä useaan eri paikkaan: toisille internetissä olevien chat-palvelujen sivuille, erilaisille tietoa sisältäville sivuille, nuoren paikkakunnalla sijaitsevien kasvokkaisten palvelujen sivuille sekä harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyville sivustoille.

Hyperlinkkien käyttäminen palveli aineistossani kolmea vuorovaikutuksellista tarkoitusta. **Ensinnäkin, hyperlinkin tarjoaminen toimi suorana vastauksena nuoren esittämään kysymykseen.** Seuraavassa esimerkissä ohjaaja käyttää hyperlinkkiä vastauksensa tukena.

#### Keskustelu 5

1 [0:10] O: Hei! Tervetuloa Netarin chattiin! Mistä haluaisit jutella? Meillä on noin 25



2 minuuttia aikaa.

3 [0:48]N: moi, mä tiän ettei aikaa oo paljon.

4 [1:53]N: tuln vaan kysyyn et tietäisikö jonkun chatin tai muun palvelun minkä

5 aiheena olis seksuaalisuus. kun toi mikä lukee netarin chateissa on alle 20-

6 vuotiaille ja mä oon (ikä anonymisoitu)

7 [3:32]O: Täälläkin voit kyllä kysyä ihan hyvin. huomenna on avoinna myös Loisto-

8 chat, jossa on paikalla seksuaalineuvoja

9 [3:40]O: [www.loistosetlementti.fi/chat](http://www.loistosetlementti.fi/chat)

10 [5:40]O: se on avoinna klo 17-19

11 [6:22]N: okei. kunhan olis joku. en mä kelleen oikeesti uskalla puhua.

12 [6:52]N: rohkaisen sua siihen, monesti asiat selviää puhumalla. tai jos ei kokonaan

13 selviä niin voi ainakin helpottua se kuorma mitä kantaa

Riveillä 4-6 nuori tiedustelee palvelua, johon voisi mennä keskustelemaan seksuaalisuuteen liittyvistä asioista ja joka sopisi tämän ikäprofiiliin. Nuori viittaa [www.netari.fi](http://www.netari.fi) – sivuilla olevaan chat-kalenteriin, joka sisältää linkkejä muihin chateihin sekä tietoa chateista (ks. luku 2.2). Nuoren kysymys asettaa ohjaajan palveluohjaajan rooliin. Riveillä 7-9 ohjaaja tuo esiin mahdollisuuden keskustella seksuaalisuuteen liittyvistä asioista Netarin chatissa, jonka lisäksi tämä hyödyntää hyperlinkkiä nuoren kysymykseen antamansa vastauksen tukena. Siten ohjaaja orientoituu taitavasti palvelun institutionaalisen kehyksen mukaisesti nuoren oman osallisuuden tukemiseen; ohjaaja antaa nuorelle mahdollisuuden kohdata itsensä joko seksuaalisuuteen liittyvistä asioista keskustelijana tai palveluohjaajan roolissa.

Tällä tavoin ohjaaja välttää ”pompottamasta” nuorta toiseen, keskustelun ajankohtana kiinni olevaan palveluun, pitäen samanaikaisesti esillä nuoren mahdollisuutta päättää keskustelun luonteesta. Ohjaaja ei anna pelkkää hyperlinkkiä, vaan kuvailee ensin kyseistä palvelua, hyperlinkin toimiessa tähän palveluun hakeutumista helpottavana. Rivillä 10 ohjaaja jatkaa vuoroaan ja kertoo hyperlinkin takana olevan palvelun aukioloista. On huomioitava, että tässä kohtaa nuoren edellisestä viestistä on kulunut 3:47 minuuttia, joka on keskustelun kontekstissa poikkeuksellisen pitkä tauko. Pitkähkö tauko tuo esiin chat-keskusteluissa ja näennäisesti synkronisessa tai kvasisynkronisessa vuorovaikutuksessa (Garcia & Jacobs 1999) käytettävien hyperlinkkien potentiaalisen ongelmallisuuden: miten vastaanottajan tulisi suhtautua linkkiin? Tulisiko linkin sisältöä katsoa heti keskustelun aikana vai sen jälkeen?

Linkit voivat täten aiheuttaa keskusteluun katkoksia ja siirtää orientaatiota pois keskustelusta (Stommel ym. 2017, 65-65.)

Rivillä 11 nuori kuittaa ohjaajan antaman tiedon ja positioi itsensä uudelleen – ei enää tiedonhakijana vaan henkilönä joka tarvitsee rohkaisua yhteydenoton syystä tarkempaan kertomiseen. Tämä siirtää keskustelun orientaatiota siihen, miten rohkaistaan vaikeasta asiasta kertomiseen. Linkin sisältöä ei täten käsitellä enempää ohjaajan toimesta eikä lainkaan nuoren toimesta.

**Toinen tapa hyperlinkkien käyttämiseen oli niiden hyödyntäminen keskustelun lopettamista tukevana resurssina.** Tällaisessa käytössä hyperlinkki tuki palvelun institutionaalista agendaa ja suositusta, jonka mukaan yhteydenottajalla tulisi olla keskustelun lopussa tiedossa tälle sopivia tulevaisuuden toimintamahdollisuuksia, kuten tahoja joille mennä keskustelemaan. Seuraava aineisto-otos kuvaa tilannetta, jossa keskustelu on kestänyt poikkeuksellisen pitkään ja ohjaaja on pyrkinyt hienovaraisesti viemään keskustelua päätökseen. Keskustelun poikkeukselliseen pituuteen on todennäköisesti vaikuttanut joko nuorella olevien ongelmien vakavuus, jonojen hiljainen tilanne tai molemmat.

### **Keskustelu 18**

- 1 [2:36:13] N: Sanoin kirsille (nimi muutettu) et yritän parhaani  
2 [2:36:33] O: Se on hyvä. Hei, kanssasi on ollut mukava jutella. Mun on kuitenkin pakko  
3 lopetella vuoroani. Jos sua vielä ahdistaa, niin chat on vielä kuitenkin auki ja  
4 muut avoinna olevat löydät <https://www.netari.fi/avoimet-chatit/>  
5 [2:37:15] N: Kiitos sulle! Oot ihana!  
6 [2:37:31] O: Kiitos samoin, niin sinäkin ☺  
7 [2:37:59] O: Moi

Rivillä 1 nuori viittaa aiempaan keskusteluun sukulaisensa kanssa. Riveillä 2-4 ohjaaja kuittaa lyhyesti tämän tiedon (”se on hyvä”) ja aloittaa keskustelun lopettamisen sekvenssin. Ohjaaja perustelee keskustelun lopettamista ulkoisilla tekijöille (”Mun on kuitenkin pakko lopetella vuoroani”). Ohjaaja ehdottaa muita auki olevia chat-palveluita, joiden kautta nuoren on mahdollisuutta saada tukea ahdistukseensa. Tämä käyttää hyperlinkkiä tiedonantonsa tukena.

Riveillä 5-7 keskustelun osapuolet vievät keskustelun päätökseen yhdessä koordinoitusti, nuoren ilmaistessa kiitollisuutta normaalia voimakkaammin (rivi 5, ”Kiitos sulle! Oot ihana!”).

**Kolmas tapa hyperlinkin käyttämiseen oli sen liittäminen sekvenssiin, jonka pyrkimyksenä oli ehdottaa nuorelle avun hakemista.** Tällöin hyperlinkki toimi ehdotuksena seuraavasta askeleesta avun saamisen polulla. Seuraavassa tätä käytötappaa koskeva esimerkki.

#### **Keskustelu 10**

- 1 [29:39] O: Hyvä että tulit, puhuminen on tosi tärkeätä.
- 2 [29:57] N: Mm
- 3 [31:13] O: Onko sulla siis muita auttavia tahoja nyt, kun tuo (palvelun nimi anonymisoitu)?
- 4 [31:50] N: Kaikki vaa kaatuu päälle ☹ ei oikeestaan
- 5 [32:57] O: Sä varmaan tarviisit kuitenkin jotain tukea vähän lisää?
- 6 [33:20] N: Jep.. ilmeisesti
- 7 [33:43] O: Tiedätkö yhtään, mistä voisit lähteä sitä hakemaan?
- 8 [33:56] N: En oikein
- 9 [34:31] O: Onko siellä missä asut, nii jotain psykiatrian klinikkaa tai jotain?
- 10 [35:11] N: Emt
- 11 [35:22] O: Ihan terveuskeskuslääkärinkin kautta voisi päästä alkuun, jos sille kävisi
- 12 kertomassa tilanteen, niin sieltä osattaisiin varmaan ohjata eteenpäin.
- 13 [35:40] N: Vois oikeilla
- 14 [37:08] O: Onko sulla muuten sellaisia kavereita tai muita, joiden kanssa pystyt
- 15 keskustelemaan tästä asiasta?
- 16 [37:40] N: On
- 17 [38:47] O: Hyvä hyvä
- 18 [39:17] O: Jos haluat kertoa, millä paikkakunnalla asut, nii mä voin vielä
- 19 vähän vilkaista
- 20 löytyykö sieltä jotain palveluja, joihin vois suoraan olla yhteydessä
- 21 [39:29] N: (mainitsee paikkakunnan nimen, jätetty pois anonymisoinnin vuoksi)
- 22 [41:22] O: Pieni hetki, mä vähän katon löytyisikö jotain.
- 23 [42:18] N: Selvä
- 24 [45:01] O: (hyperlinkki nuoren paikkakunnan julkisten mielenterveyspalveluiden

25 sivulle) tuollaine löytyi, siellä ois psykiatrisia sairaanhoitajia, jotka auttaa  
 26 erilaissa elämäntilanteissa  
 27 [45:47] N: Aaaa  
 28 [45:50] O: (hyperlinkki nuoren paikkakunnan julkisten mielenterveyspalvelujen  
 29 sivulle, kohtaan jossa psykiatrinen sairaanhoitajien yhteystiedot) – tuossa  
 30 vielä vähän tarkemmin  
 31 [46:35] N: Selvä. Kiitos kovasti.  
 32 [46:54] O: Ole hyvä.  
 33 [48:16] N: Paniikki meinaa taas iskeä päälle.. en tiää miks.. varmaa viel se ku äiti huus  
 34 mulle naama punasena

Riveillä 3-5 ohjaaja aloittaa nuorella olevien verkostojen kartoittamisen, viitaten nuoren aiemmin keskustelussa esiin tuomaansa palvelukontaktiin. Ohjaaja antaa nuorelle pehmenneen toimenpide-ehdotuksen, joka on muotoiltu nuoren mielipidettä tiedustelevalle kysymykseksi (rivi 5, ”Sä varmaan tarviisit kuitenkin jotain tukea vähän lisää?”). Tämä on hyvin yleinen tapa häivyttää tai keventää institutionaalisen kohtaamisen osapuolten välistä epäsymmetriaa tarjoamalla ”yhteydenottajakeskeistä” tukea tilanteessa, jossa nuori on tuonut esiin jonkin ongelman, mutta ei pyytänyt suoraan neuvoja. Sillä voidaan pyrkiä välttämään sellaisia epämiellyttäviä tai kiusallisia kokemuksia, joita pyytämättä annettuihin neuvoihin toisinaan liittyy (Butler ym. 2010, 265–281.) Nuori antaa tähän myöntävän vastauksen (rivi 6, ”Jep..ilmeisesti”).

Riveillä 7-10 ohjaaja jatkaa nuorelle mahdollisesti tavoitettavissa olevien verkostojen kartoittamista, viitaten nuorella itsellään olevaan tietoon. Nuoren aiempi myöntäminen tuen tarpeeseen (rivi 6) yhdistettynä nuoren ilmaisemaan tietämättömyyteen saatavilla olevista palveluista (rivit 8 ja 10) mahdollistavat ohjaajalle siirtymisen suurempaan palvelujen ehdottamiseen (Schegloff 1980). Tämä alkaa riveillä 11-12 tapahtuvalla terveyskeskuslääkärillä käymisen ehdottamisella. Riveillä 18-20 ohjaaja tiedustelee nuoren tietoja palveluohjauksen tueksi. Koska tämä on yksi anonymiteettiä ja yksityisyyttä vähentävä toiminta, korostaa ohjaaja nuoren vapaaehtoisuutta tietojen antamisen suhteen ja perustelee, miksi kysyy tietoja (”Jos haluat kertoa, millä paikkakunnalla asut, nii mä voin vielä vähän vilkaista löytyykö sieltä jotain palveluja, joihin vois suoraan olla yhteydessä”). Saatuaan

rivillä 21 nuorelta tiedon tämän paikkakunnasta, valmistelee ohjaaja rivillä 22 nuorta siihen katkokseen, jonka ohjaajan tekemä palvelun etsiminen aiheuttaa keskustelulle (”Pieni hetki, mä vähän katon löytyisikö jotain”).

Tätä seuraakin kohtalaisen pituinen katkos vuorovaikutuksessa (2:43 minuuttia), jonka jälkeen ohjaaja antaa (rivit 24-26) nuorelle tiedon palvelusta suoraan hyperlinkin muodossa. Ohjaaja antaa ensin linkin ja kertoo sen jälkeen saman viestin sisällä lyhyen kuvauksen kyseisen verkkosivun sisällöstä. Rivillä 27 nuori kuittaa tämän tiedonannon. Ohjaaja suorittaa riveillä 28-30 korjausjäsennyksen edelliseen vuoroonsa. Tämä antaa uuden hyperlinkin ja tarkentaa sitä kohtaan, joka sisältää tietoa psykiatrisista sairaanhoitajista. Rivillä 31 nuori kuittaa taas tiedonannon ja kiittää ohjaajaa. Nuori ei kommentoi ohjaajan ehdottamia linkkejä, vaan sen sijaan siirtää riveillä 33-34 keskustelun huomion takaisin nuoren omaan välittömään pahaan oloon ja sen syihin: ”Paniikki meinaa taas iskeä päälle.. en tiä miks.. varmaa viel se ku äiti huus mulle naama punasena”.

Kaikkia edellä kuvattuja kolmea eri hyperlinkkien käyttötapaa yhdisti se, että nuoret eivät kommentoineet hyperlinkkien sisältöä eivätkä oma-aloitteisesti jatkaneet hyperlinkeistä puhumista. Ohjaaja oli myös selvästi aktiivisin osapuoli hyperlinkkien käytön ehdottamisessa sekä muiden verkkosivujen etsimisessä. Nuori ei kommentoinut hyperlinkkejä edes silloin, kun tämä oli oma-aloitteisesti pyytännyt tietoa palveluista. Nuoret myös kuittasivat ohjaajan hyperlinkkejä koskevan tiedonannon hyvin lyhyesti. Aineistoni pohjalta ei voida todeta, ohjautuivatko nuoret keskustelun aikana tai sen jälkeen sivuille, joihin hyperlinkit ohjasivat. Aineistossa ei kuitenkaan ollut viitteitä siitä, että sivuille olisi menty.

Käsitlemissäni hyperlinkkien käyttöön liittyvissä esimerkeissä yksi ja kolme nuori siirsi keskustelun pois palveluohjauksesta oman olotilaansa käsittelyyn. Esimerkissä yksi tämä tarkoitti siirtymää nuoren oman pelon käsittelyyn, tämän pelon estäessä tarkempaa kertomista yhteydenoton syystä. Kolmannessa esimerkissä nuori puolestaan kuljetti keskustelun välittömään lähestyvän paniikkikohtauksen kuvailemiseen. Esimerkissä kaksi keskustelun mahdollista jatkoa ei voida päätellä, ottaen huomioon, että tässä keskustelussa hyperlinkki toimi välineenä keskustelun lopettamiseen.

## 6. JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1. Aika, anonymiteetti sekä tekstipohjaisen vuorovaikutuksen haasteet ja resurssit chat-keskustelujen keskeisinä piirteinä

Tämän tutkielman tarkoituksena on vastata kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Millä tavoin aikaan, anonymiteettiin ja tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät muokkaavat chat-keskusteluja?
2. Millä tavoin vuorovaikutuksen osapuolet orientoituvat näihin edellä mainittuihin tekijöihin?

Näihin tutkimuskysymyksiin vastaamalla voidaan luoda entistä parempaa ymmärrystä siitä, millaisia erityispiirteitä nuorten kanssa tehtävään chat-ohjaukseen sisältyy. Tässä yhteydessä keskusteluanalyttisen lähestymistavan vahvuutena on, että sillä voidaan osoittaa hyvin yksityiskohtaisesti, millä tavoin edellä kuvatut tekijät käytännössä ilmenevät ohjauskeskusteluissa. Tätä tietoa voidaan hyödyntää chat-ohjausta tekevien ammattilaisten sekä vapaaehtoisten osaamisen kehittämiseksi. Lisäksi se mahdollistaa uusia näkökulmia chat-palvelujen tekniselle kehittämiselle ja osoittaa mahdollisia suuntaviivoja jatkotutkimukselle.

Havaitsin aineistostani, että aikaan, anonymiteettiin sekä tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät muokkasivat chat-keskusteluja hyvin monella eri tavalla.

**Aikaan liittyvillä tekijöillä** tarkoitetaan tutkielmassani palvelun aukioloaikojen, jonotusaikojen sekä keskustelun aikarajojen vaikutuksia chatissa tapahtuvalle vuorovaikutukselle. Aikaan liittyvät tekijät muokkasivat vuorovaikutusta useilla tavoilla. Ajan loppuminen oli usein syynä keskustelun päättymiselle. Moni nuorista kertoi tullessaan keskustelemaan Netarin chatiin, koska muita palveluja tai kontakteja ei ollut yhteydenoton hetkellä saatavilla. Ennen chatiin tulemistä, nuori oli saattanut pyrkiä moneen eri palveluun. Tällaisissa tilanteissa Netarin etuna toimi, että palvelu oli auki ajankohtana, jolloin nuorella

oli tarve päästä keskustelemaan nopeasti. Myös suhteellisen lyhyet jonotusajat ilmaistiin epäsuorasti Netariin keskustelemaan tulemisen syyksi, silloin kun chatiin tulemisen syyksi annettiin muiden chatien pitkät jonotusajat. Ohjaajat sekä nuoret ilmaisivat tietoisuutta siitä, että palveluun jonottaa myös muita käyttäjiä.

**Anonymiteetti** tarkoittaa tutkielmassani sitä, että chat-keskustelun osapuolten henkilöllisyys sekä lähes kaikki muut ominaisuudet ovat oletusarvoisesti piilotettuna muilta käyttäjiltä. Aineistossani tällä näytti olevan vaikutusta siihen, että nuoret kertoivat hyvin usein sensitiivisiä asioita heti keskustelujen alussa. Tieto palvelun nimettömyydestä toimi paikoitellen myös ehtona asioista kertomiseen ja siihen, että nuoret olivat valinneet juuri Netarin chatin paikaksi, jossa kertoa asioita. Tämä näkyi toisinaan myös siinä, että nuoret eivät halunneet kertoa asioistaan chatin ulkopuolisissa, ei-anonyymeissa ympäristöissä kuten perheenjäsenille tai koulun henkilökunnalle.

**Tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvillä tekijöillä tarkoitetaan tutkielmassani tekstivälitteistä internetissä tapahtuvaa chat-vuorovaikutusta, josta puuttuvat kehonkieli, ilmeet, eleet sekä äänensävy ja joka on riippuvainen osapuolten tekstin tuottamiseen ja lukemiseen liittyvästä osaamisesta sekä teknologiasta.** Siihen liittyvät tekijät näyttäytyivät keskusteluissa väärinymmärryksinä, osapuolten epätietoisuutena toistensa läsnäolosta ja teknisistä ongelmista johtuvina katkoksina keskusteluissa. Tekstiin pohjautuvan vuorovaikutuksen vaikutukset korostuivat myös tilanteissa, joissa osapuolten toisistaan poikkeavat tottumukset kirjoituksen nopeuden suhteen aiheuttivat vuorovaikutukselle haasteita. Hyperlinkit ilmenivät resursseina, joita hyödynnettiin ohjaajien toimesta nuoren ohjaamisen tukena. Hyperlinkkejä käytettiin vastauksina nuoren kysymyksiin, keskustelun lopetuksessa tapahtuvan tiedonannon ja palveluohjauksen resurssina sekä ohjaajan tekemien ehdotusten tukena.

Toinen työlleni esittämäni tutkimuskysymys on, millä tavoin vuorovaikutuksen osapuolet orientoituvat edellä mainittuihin tekijöihin. **Aikaan** orientoituttiin seuraavilla tavoilla: ohjaajat vetosivat usein aikaan liittyviin ulkoisiin ja institutionaalisiin rajoitteisiin keskustelun lopettamiseksi. He myös liittivät usein ajan loppumiseen negatiivisia merkityksiä ja pahoittelivat, että joutuivat lopettamaan keskustelun. Nuoret eivät vastustaneet ohjaajan

tekemiä lopetuksia. Nuoret eivät sen sijaan koskaan itse vedonneet ajan loppumiseen syynä poistua keskustelusta. Toisinaan nuoret perustelivat ja oikeuttivat Netarin chatiin hakeutumista sillä, että muita palveluita tai kontakteja ei ollut saatavilla yhteydenoton hetkellä. Tällaisissa tilanteissa nuori saattoi kertoa, että tällä oli olemassa säännöllisiä ja myönteiseksi koettuja kontakteja ammattilaisiin tai läheisiin, mutta että näitä ei ollut yhteydenoton hetkellä saatavissa. Tällöin Netarin aukioloajat näyttäytyivät palvelun etuna.

Nuoret ilmaisivat tiedostavansa sen, että myös muut jonossa odottavat nuoret pyrkivät keskustelemaan. Osa nuorista ehdotti keskustelun päättämistä ja oman paikkansa tarjoamista, jotta muut nuoret pääsisivät juttelemaan. Ohjaajat vastustivat tällaista ehdotusta ja pyrkivät jatkamaan keskustelua. Osa nuorista poistui keskustelusta melko varhain, ilmoittaen poistumisen syyksi sen, että joku toinen pääsisi juttelemaan. Yleisempää oli, että pidempään keskustelleet nuoret ilmoittivat lopettamisen yhteydessä antavansa paikkansa seuraavalle jonottajalle. Nuoret myös tiedustelivat keskustelun aikana jonossa olevien nuorten määrästä. Tällöin ohjaajat kertoivat nuorille jonon tilanteesta. Näissä tilanteissa jonoissa ei ollut muita nuoria. Tämä tieto johti positiiviseen reaktioon nuoren kohdalta ja/tai siihen, että keskustelua jatkettiin. Ohjaajat vetosivat toisinaan muihin jonoissa oleviin nuoriin keskustelun lopettamisen perusteluna. Tämä tehtiin tilanteissa, joissa keskustelu oli jo kestänyt melko pitkään. Lopettaminen ei tällöinkään herättänyt vastustusta nuorten taholta.

Ohjaajat vetosivat palvelun **anonymiteettiin** keinona rohkaista nuoria kertomaan enemmän tilanteestaan. Usein tämä johti siihen, että nuoret alkoivat avata enemmän yhteydenottonsa syitä. Nuoret tiedustelivat palvelun anonymiteetista ennen yhteydenoton syyn kertomista tilanteissa, joissa syy oli arkaluontoinen. Tällöin ohjaajan antama varmistus palvelun anonymiteetista johti aina siihen, että nuori kertoi enemmän yhteydenottonsa syystä. Anonymiteetti näyttäytyi ajoittain myös haasteellisena tilanteissa, joissa ohjaajat pyrkivät rohkaisemaan nuorta hakeutumaan kasvokkain kontaktiin, nuorten vastustaessa tätä vedoten siihen, että nämä palvelut eivät ole anonyymeja.

Nuoret kertoivat toisinaan, että nämä eivät ole hakeutuneet kasvokkain palveluihin tai sellaisiin palveluihin, joissa nämä voitaisiin tunnistaa. Perusteluna tälle annettiin pelko ja jännitys sekä huoli mahdollisista negatiivisista seurauksista, joita tällä kertomisella voisi olla.



Näissä tilanteissa nuoret kuitenkin kertoivat melko avoimesti tilanteestaan Netarissa, joten näiden voidaan olettaa mieltäneen Netarin anonyymiksi paikaksi. Nuoret eivät tahtoneet myöskään usein hyödyntää näillä jo olemassa olevia kontakteja sensitiivisistä asioista kertomiseen, vedoten huoleen mahdollisista seurauksista.

**Tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät** näkyivät väärinymmärryksinä, jotka hidastivat ohjaustilanteen etenemistä, kun osapuolet käyttivät aikaa näiden väärinymmärrysten käsittelemiseen. Osapuolet tulkitsivat toisinaan väärin toistensa pyrkimyksiä ja tuntemuksia. Näitä väärintulkintoja selitettiin tekstiin pohjautuvaan vuorovaikutukseen kytkeytyvillä itseilmaisun haasteilla. Non-verbaalien vihjeiden vähäisyys näkyi epätietoisuutena siitä, onko keskustelukumppani paikalla. Osapuolten ihmetellessä viiveitä ja poissaoloja, annettiin näille pääsääntöisesti syyksi tekniset ongelmat. Osapuolten välillä oli toisinaan suuria eroja viestien lähettämisen nopeudessa. Tämä oli yhteydessä siihen, että nuori ilmaisi tyytymättömyyttä ohjaajan vuorovaikutuksen nopeuteen. Kun ohjaajan viestien lähettämisen nopeus oli huomattavasti korkeampi kuin nuorella, johti tämä toisinaan suureen ohjaajan esittämien kysymysten määrään ja näiden pinnalliseen käsittelemiseen.

Hyperlinkit toimivat non-verbaalin vuorovaikutuksen resursseina, joita hyödynnettiin ohjaajien toimesta nuoren ohjaamisen tukena. Hyperlinkkejä hyödynnettiin nuoren esittämiin kysymyksiin vastaamiseen, keskustelun lopettamisen tukena sekä avun hakemisen ehdottamiseen. Ohjaajat kertoivat usein hyperlinkkien sisällöstä niiden käyttämisen yhteydessä. Hyperlinkit aiheuttivat toisinaan katkoksia keskusteluihin. Nuoret eivät kysyneet hyperlinkkien sisällöstä, eikä keskusteluissa ilmennyt, hyödynsivätkö nuoret näille ehdotettuja hyperlinkkejä.

## **6.2. Tulosten merkitys chat-palvelujen kehittämisen näkökulmasta**

Parhaimmillaan Netarin chat tarjoaa turvallisen anonyymin ympäristön, jossa nuori uskaltaa ja pystyy käsittelemään asioita, joista on haastavaa puhua kasvokkain tuttujen läheisten tai ammattilaisten kanssa. Toisinaan keskusteluissa käsitellään ensimmäistä kertaa asioita, joita

nuori on kantanut yksin mielessään pidemmän aikaa. Chatiin voi päästä silloin, kun muihin palveluihin ei pääse. Tämän lisäksi se saattaa olla ensimmäinen askel avun saamisen ja asioiden selvittämisen polulla. Moni ohjaaja sai paljon kiitosta nuorilta keskustelun aikana. Ohjaajat myös ottivat nuorilta vastaan hyvin raskaitakin tilanteita sekä tunteita ja kulkivat keskustelun ajan näiden rinnalla, pitkälti näiden ehdoilla.

Analyysini tulokset osoittavat, että Netarin chat voisi palvella nuoria vielä entistakin paremmin. Suuri osa keskusteluista vietiin loppuun ohjaajan toimesta. Ohjaajat pahoittelivat usein, että joutuivat lopettamaan keskustelun. Tämä kertoo siitä, että ohjaajan aloitteesta tapahtunut keskustelun lopettaminen on monessa tilanteessa joissain määrin ongelmallinen keskustelun kannalta. Keskusteluista ilmenee, että nuorilla voi olla paljon asioita mielessään, mutta aikarajoitusten vuoksi niukasti aikaa asioiden käsittelemiseen. Tämä tosin riippuu myös käsiteltävän asian laajuudesta ja sen vakavuudesta. Koska kirjoittaminen on pääsääntöisesti huomattavasti hitaampaa kuin puhuminen, menee nuoren tilanteen kartoitukseen toisinaan hyvin paljon aikaa. Tämä on ominaista chat-palveluissa, jotka ovat luonteeltaan anonyymeja, joissa ohjaaja ja nuori eivät valitse toisiaan pitkäaikaisempaan ohjaussuhteeseen ja joissa keskustelu alkaa niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Myös keskustelujen aloittaminen vähän ennen chatin sulkeutumisaikaa oli toisinaan ongelmallista nuoren asioiden käsittelyn suhteen.

Edellä mainitut haasteet liittyvät monella tapaa keskusteluille asetettuihin ajallisiin rajoituksiin. Niiden helpottamiseksi on mahdollista kehittää tekniikkaan ja/tai käytäntöihin liittyviä ratkaisuja. Teknisenä ratkaisuna voisi olla alkukartoituksena toimiva esitietolomake, joka kannustaisi nuorta kertomaan tilanteestaan ennen chatiin tulemistä. Joissain chateissa on tällä hetkellä olemassa erinäisiä kevyitä esitietolomakkeita. Tällainen esitietolomake poikkeaisi aiemmista siinä mielessä, että nuori voisi halutessaan avata tilannettaan monipuolisesti monivalintakysymyksillä sekä etenkin omin sanoin kirjoittamalla. Nämä tiedot tulisivat näkyviin ohjaajalle keskustelun alussa, parhaimmillaan helpottaen ja nopeuttaen osapuolten orientoitumista keskusteluun. Avoimen ”esiviestin” kirjoittamisen mahdollisuus voisi auttaa nuorta refleктоimaan omaa tilannettaan sekä säästää aikaa tilanteissa, joissa yksittäisen viestin kirjoittaminen muuten veisi ison siivun keskustelusta. Mikäli tällaiseen alkukartoitukseen haluttaisiin lisätä vuorovaikutteisuutta, voitaisiin se toteuttaa myös käyttäjälle läpinäkyväksi tehtyä tekoälyä ja bottitekniologiaa hyödyntämällä.

Edellä mainittu alkukartoitus sisältää omat haasteensa. Kaikki nuoret eivät koe luontevana kertoa tilanteestaan lomakkeelle tai tekoälylle. Oman tilanteen avaaminen voi myös riippua siitä, miten vastaanottavaisena tai luotettavana nuori kokee ohjaajan. Tällöin luottamussuhteen luominen vaatii vuorovaikutusta ja aikaa. Kuten tutkielmastani käy ilmi, voi asioista kertominen riippua myös jonkin tiedon saamisesta, kuten siitä miten anonyymi palvelu on kyseessä.

Alkukartoituksen potentiaalisena haasteena on se, missä määrin tällaisen alkukartoituksessa saadun tiedon siirtäminen ihmisen kanssa tapahtuvaan chat-ohjaukseen vaikuttaa nuoren kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Riskinä voi esimerkiksi olla tilanne, jossa nuori on kertonut hyvin sensitiivisiä asioita alkukartoituksessa ja kokee keskustelun alettua, että ohjaaja ei osaa suhtautua tähän ”avautumiseen” nuoren haluamalla tavalla. On kuitenkin huomioitava, että aineistossani nuoret kertoivat usein hyvin avoimesti tilanteestaan jo heti keskustelun alussa. Tällöin nuoren kokema turvallisuuden tunne tai luottamuksen muodostuminen eivät välttämättä riipu ohjaussuhteen laadusta. Jos kertomista määrittävä tekijä on esimerkiksi koettu anonymiteetin tunne, voi tämän tiedon pyrkiä tuomaan nuorelle näkyviin mahdollisimman selvästi ja läpinäkyvästi ennen keskustelun alkua. Väitän myös, että nuori voi ainakin teoriassa kokea kirjoittaneensa liikaa, olipa kyseessä sitten vuorovaikutus esikartoituslomakkeen, tekoälyn tai ihmisen ohjaajan kanssa.

Ottaen huomion ajan rajallisuuden, on ohjaajien myös hyvä kiinnittää huomiota keskustelujen rakenteeseen. Tähän voisi olla ratkaisuna aiempaa jäsentyneempi keskustelun rakenteen suunnitteleminen yhdessä nuoren kanssa, kun keskustelu on alkanut. Tällöin voitaisiin yhdessä sopia käsiteltävistä aiheista. Toisinaan keskustelut olivat hiljentyneet huomattavasti loppua kohden ja niissä esiintyi pitkiä taukoja viestien välillä. Ohjaajien olisi hyvä kiinnittää huomiota siihen, että keskustelut viedään päätökseen, eikä nuori joudu roikkumaan pitkää aikaa keskustelun toisessa päässä. Myös tähän liittyy omat haasteensa: keskustelun lähtökohtana tulee säilyttää kiireettömyyden tunne. Samanaikaisesti keskustelujen pitkittäminen voi viedä keskustelu-aikaa nuorilta, jotka jonottavat palveluun. Keskustelujen rakenteen ja tavoitteiden sopiminen yhdessä nuoren kanssa voisi helpottaa myös keskustelujen lopetusvaihetta, kun ajan loppuminen ei tule nuorelle yllätyksenä.

On myös todennäköistä, että Netarin kaltainen lyhytkestoinen ja kertaluontoiseksi suunniteltu chat-palvelu ei ole riittävä suhteessa kaikkien käyttäjien tarpeisiin. Usein nuorille voisi olla hyödyllistä saada tukea, jota chatissa ei voida tarjota. Toisaalta osalle nuorista chat voi sopia hyvin, mutta saattaisi sopia nykyistäkin paremmin erilaisessa muodossa. Tällöin vaihtoehtona olisi pitkäkestoinen tukichat, jossa nuorella olisi tukihenkilö, jonka kanssa tämä juttelisi säännöllisesti ennalta sovittuina aikoina. Tämä palvelisi etenkin sellaisia nuoria, joilla on suuri tarve päästä keskustelemaan usein ja niin paljon asiaa, että kaikkea ei voida käsitellä yhdessä keskustelussa. Mahdollisuus saman henkilön kanssa juttelemiseen tarkoittaisi sitä, että keskustelukertaa ei tarvitsisi aloittaa aina puhtaalta pöydältä.

Aineistossa esiintyi jonkin verran väärinymmärryksiä. Ohjaajien on hyvä pitää mielessä, että kun kommunikoidaan tekstillä, voidaan hyvääkin tarkoittavia viestejä tulkita helposti monella tavalla. Tämän vuoksi on suositeltavaa pyrkiä muodostamaan viestit tavoilla, joissa on mahdollisimman tilaa väärintulkintoille. On kuitenkin huomioitava, että pääsääntöisesti keskustelujen osapuolet näyttivät ymmärtävän toisiaan hyvin. Myös tekniset häiriöt, eli internet-yhteyteen liittyvät katkokset aiheuttivat jonkin verran lyhyitä katkoksia keskusteluihin. Ohjaajien on hyvä varmistaa, että näillä on keskustelun aikana luotettava internet-yhteys.

Anonymiteetti näyttäytyi tärkeänä monelle nuorelle ja sen varmistaminen toimi toisinaan keskustelussa etenemisen ehtona. Siitä huolimatta osalla nuorista oli vaikeaa kertoa asioistaan yhteydenoton hetkellä. Tämän vuoksi on hyvä pitää mielessä, että chateissa jutteleminen voi tuottaa jännitystä ja pelkoa, vaikka nuori tiedostaisikin palvelun anonymiteetin. Tällöin kannustavan, mutta painostuksesta vapaan ilmapiirin luominen on hyvä tapa edetä. Nuorelle voi myös kertoa eri vaihtoehtoista ja antaa hänelle aikaa päättää, tahtooko kertoa vai ei. Näin oli osassa keskusteluista tehtykin. Painostuksen kokemuksen välttämiseen liittyy myös läpinäkyvyyden ylläpitäminen, eli kun nuorelta kysytään tietoja, on tähän hyvä perustella, miksi tietoa kysytään ja muistuttaa nuorta tietojen antamisen vapaaehtoisuudesta. Myös näitä periaatteita olikin noudatettu monessa keskustelussa, joskaan ei kaikissa.

Läpinäkyvyyttä tulisi noudattaa myös anonymiteetista kertomisessa, riippumatta siitä

kertooko ohjaaja oma-aloitteisesti Netarin anonymiteetistä tai vastaako tämä nuoren palvelun anonymiteettia koskevaan tiedusteluun. Anonymiteetin periaate saattaa nimittäin rikkoontua tapauksissa, joissa Netarin velvollisuutena on tehdä lastensuojeluilmoitus tai rikosilmoitus. Tästä tulee kertoa avoimesti tilanteissa, joissa anonymiteetti näyttää mahdollisesti olevan ehtona sille, että nuori kertoo enemmän tilanteestaan. Tietyissä tapauksissa viranomaiset voivat pyrkiä jäljittämään keskustelua käynyttä nuorta chatin palveluntarjoajan sekä Netarin ohjaajan näille toimittamien tietojen perusteella. Tämän vuoksi on äärimmäisen tärkeää, että tämä ei tulisi nuorelle luottamusta potentiaalisesti rikkovana yllätyksenä. Samoin läpinäkyvyyden periaatteita tulee noudattaa tällaisten ilmoitusten tekemisessä, eli ne tulee tehdä mahdollisimman suuressa yhteistyössä nuorten kanssa ja käydä läpi niiden merkityksiä. Omassa aineistossani ei kuitenkaan ollut tällaisten ilmoitusten tekemisiä.

Anonymiteetti näyttäytyi toisinaan haasteena, kun ohjaajat pyrkivät kannustamaan nuoria hakemaan apua chatin ulkopuolelta tai kertomaan kasvokkain jollekin luotettavalle aikuiselle. Nuoret vastustivat toisinaan tällaista kannustamista ja halusivat jatkaa asioistaan kertomista siinä chatissa, jonka olivat itse valinneet kertomisen paikaksi. Tällöin muiden palveluiden ehdottaminen voi luoda nuorelle tunnetta, että hänet tahdotaan käännättää muualle. Tämä voi olla vahingollista nuorelle, etenkin jos juuri palvelun anonymiteetti on saanut tämän jakamaan hyvin henkilökohtaisia asioita. Tällaisessa tilanteessa ohjaajan on hyvä pysyä herkkänä sille, että nuori kokisi tulevansa kohdatuksi tässä ja nyt ja välttää etenkin sellaista tilannetta, jossa keskustelu kääntyy ohjaajan aloitteesta eteenpäin ohjaamisen ”tuputtamiseksi”, jos nuori ei siihen ole sillä hetkellä valmis.

Hyperlinkit toimivat tehokkaana tapana tuoda nuorten tietoisuuteen näille hyödyllistä tietoa ja palveluja. Ohjaajat myös pääsääntöisesti kertoivat selkeästi ja tiiviisti hyperlinkkien sisällöstä. Samanaikaisesti aineistosta kävi ilmi, että nuoret eivät ilmaisseet aktiivisesti kiinnostusta hyperlinkkeihin eivätkä kertoneet, tutustuivatko nämä ehdotettuihin verkkosivuihin. Tämä viittaa siihen, että hyperlinkkien käytössä olisi hyvä lisätä vuorovaikutteisuutta nuoren kanssa. Tämä voi tapahtua ehdottamalla nuorelle, että palvelua katsotaan yhdessä. Nuorelta voi myös tiedustella, onko annettu hyperlinkki ollut tälle hyödyllinen tai tahtoisiko nuori saada enemmän tietoa linkin kohteesta. Usein nuoret vastasivat tarjottuihin hyperlinkkeihin vaihtamalla keskustelunaihetta johonkin muuhun

asiaan, kuten pahasta olostakertomiseen. Tästä voidaan tulkita, että nuoret usein tahtovat, että heidät kohdataan tässä ja nyt, hetkessä. Tällaisissa tilanteissa tulee välttää antamasta nuorille kokemusta siitä, että heidät tahdotaan ohjata eteenpäin, johonkin muualle. Samanaikaisesti moni nuori hyötyisi mahdollisuudesta saada enemmän tukea, kuin mitä palvelussa voidaan tarjota lyhyen kohtaamisen puitteissa. Tämän tuen pohtiminen tulisi rakentaa mahdollisimman vuorovaikutteiseksi ja nuorta kuulevaksi.

### **6.3. Tutkimuksen arviointia ja jatkotutkimustarpeita**

Olen tarkastellut tässä tutkielmassa sitä, millä tavoin nuorille suunnattuun chat-palveluun kytkeytyvät ominaispiirteet ilmenevät vuorovaikutustallenteissa ja miten niihin orientoidutaan keskustelujen aikana. Keskustelunanalyysia ajatellen tutkimusasetelma on hyvin laaja. Olen tämän vuoksi tehnyt tietoisia valintoja, joissa koen asettuneeni kahden ääripään välimaastoon. Tämä on omasta mielestäni paitsi tutkielmani rikkaus, myös sen heikkous. Kuten olen aiemmin tuonut esiin, on nuorille suunnatuissa chat-palveluissa tapahtuvia keskusteluja tarkasteltu keskustelunanalyysin tasolla melko vähäisesti. Tämän vuoksi olen kokenut mielekkäänä ja hyödyllisenä tuoda esille ja altistaa analyysille melko laajan skaalan chat-vuorovaikutuksen ominaispiirteitä. Samanaikaisesti tiedostan, että aineistooni jää silti hyvin paljon tarkasteltavaa, mitä ei tämän gradun puitteissa ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista mahdollistaa mukaan. Tutkielmani on tässä mielessä laaja, mutta silti samalla vain pintaraapaisu.

Keskustelussa ilmenevien ja analysoitavien ominaispiirteiden laajuus on tuonut mukanaan riskin, että analyysi tapahtuu liian kevyellä tasolla. Olen aineistoni kohdalla tehnyt eräänlaisen kompromissin keskustelunanalyysin soveltamiselle. Tällä tarkoitan sitä, että olen pyrkinyt löytämään useita erilaisia chat-keskustelun ominaispiirteitä ja käyttänyt keskustelunanalyysia sen tarkastelemiseen, mitä seurauksia näillä on vuorovaikutuksen kannalta. Tämä ei ole niin sanotusti ”puhtain” tapa soveltaa keskustelunanalyysia ja siihen kytkeytyy riski analyysin pinnallisuudesta. Toinen tapa olisi ollut paikantaa aineistosta vaikkapa yksittäinen ilmiö ja altistaa se yksityiskohtaiselle analyysille. Koen kuitenkin tehneeni siinä mielessä oikean ratkaisun, että tekemäni havainnot voivat tuottaa lisäarvoa chateihin mahdollisesti jatkossa

kohdistuville tutkimuksille ja selvityksille, sekä chat-ohjaajien koulutukselle ja kehittämistoiminnalle. Lopulta tämä toivottavasti näkyy nuorten saaman palvelun laadussa.

Chat-vuorovaikutuksen analysoimiseen liittyi muutamia teknologiaan ja tietoon liittyviä haasteita, joita en ole pystynyt täysin ylittämään. Eräs analyysini heikkous on se, että chatin keskustelutallenteista ei käy ilmi, sulkeeko keskustelun ensimmäisenä nuori vai ohjaaja. Tämä johtuu siitä, että chat-alustan automaattisesti muodostamat tallenteet eivät kerää tätä tietoa. Olen siten tyytynyt tarkastelemaan keskusteluanalyysin keinoin sitä, kumman osapuolen voidaan osoittaa tekevän ensimmäisenä aloitteen keskustelun lopettamisen suhteen. Vaikka edellä mainittu voidaan usein osoittaa suurella varmuudella, jättää se silti hämärän peittoon ne muutamat tilanteet, joissa keskustelu päättyy yllättävän näköisesti.

Aineistossani käytettiin melko paljon hymiöitä. Hymiöt voidaan nähdä non-verbaalin vuorovaikutuksen resursseina kahdesta syystä. Ensinnäkin, ne imitoivat kasvoneleitä ja toimivat siten tekstivälitteisen vuorovaikutuksen non-verbaalien vihjeiden puutteellisuutta kompensoivana työkaluna. Toiseksi, hymiöiden alaisuuteen kuuluu lukuisia erinäisiä symboleita, joita ei kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ole. Niihin myös kytkeytyy useita kulttuurisidonnaisia merkityksiä. Hymiöiden suhteen tutkielmani heikkous on se, että en ole pystynyt huomioimaan niiden käyttöä sekä merkityksiä niin syvällisellä tavalla kuin mitä ne ansaitisivat. Tämä johtuu siitä, että en ole yksinkertaisesti löytänyt kovinkaan paljoa hymiöihin liittyvää keskusteluanalyttista tutkimusta.

Hymiöt ovat suhteellisen tuore ilmiö ja niiden kontekstisidonnaiset käyttötarkoitukset muuttuvat nopeasti. Siinä missä kasvokkaisen keskustelun analyysissa on jo pitkään huomioitu eleiden ja kehonkielen merkitystä vuorovaikutukselle, ei digitaalisessa keskusteluanalyysissa ole samanlaista suhteellisen vakiintunutta perinnettä. Tämän johdosta en ole kokenut mielekkääksi omistaa hymiöiden käytön analyysille omaa non-verbaalisen vuorovaikutuksen jäsennyksen alaisuuteen kuuluvaa kappaletta. Olen sen sijaan tyytynyt pitämään niihin liittyvät havainnot melko yleisluontoisina. Hymiöiden käyttö ansaitisi kuitenkin jatkossa perusteellisempaa analyysia, sikäli kun niihin kohdistuu monipuolisesti erilaisia muuttuvia ja mahdollisesti ikäsidonnaisia merkityksiä, jotka voivat myös oletettavasti aiheuttaa väärinymmärryksiä nuorten ja aikuisten välisissä ohjaustilanteissa.

Tutkielman toteutuksen aikana minulle nousi esille useita kiinnostavia chat-keskusteluun liittyviä ilmiöitä sekä aihepiirejä, jotka täytyi tutkielman rajallisuuden vuoksi jättää jatkotutkimuksen aiheiksi. Siinä missä oma tutkielmani keskittyi valmiisiin tekstitalenteisiin, voitaisiin jatkossa tarkastella sitä, miten osapuolet itse kokevat vuorovaikutuksen kirjoitushetken aikana. Tämä voitaisiin ohjaajien kohdalla toteuttaa esimerkiksi etnografisin keinoin, joskin nuorten kohdalla tämä ei eettisistä ja teknisistä syistä todennäköisesti olisi perusteltua.

Olisi mielenkiintoista tutkia, millaisia tekstin tuottamiseen ja muokkaamiseen liittyviä käytäntöjä ohjaajilla on. Nyt viestien muokkauksen prosessit jäivät näkymättömiin. Viestien muokkaamisesta on usein keskusteltu ohjaajien kanssa koulutuksissa tai päivystysvuorojen aikana. Edellä mainittujen keskustelujen teemoja ovat olleet muun muassa nuorelle annettavan vaikutelman hallinta sekä väärinymmärryksen riskien minimointi. Tällaisen hiljaisen tiedon esiintuominen voisi olla hedelmällistä palvelujen kehittämisen kannalta. Nuoren kohdalla ei tällaisessa palvelussa todennäköisesti ole eettistä eikä realistista edes miettiä viestin kirjoittamisen prosessin tutkimista. Aihetta voitaisiin tutkia nauhoittamalla ohjaajien ruutuja chat-vuoron aikana, jolloin viestien muodostamisen käytännöt tallentuisivat analysoitaviksi.

Netarin chatissa keskustelevien nuorten on halutessaan mahdollista antaa palautetta keskustelun päättymisen jälkeen. Palautteen antaminen tapahtuu täyttämällä palautelomake, joka sisältää monivalintakysymyksiä sekä avoimen palautteen mahdollisuuden. Täytetty palautelomake voidaan yhdistää siihen keskusteluun, jota palaute kulloinkin koskee. Palautejärjestelmää käytetään Netarissa yleiseen laadunvalvontaan. Analysoimalla käytyjen keskustelujen yhteyttä nuoren antamaan palautteeseen voitaisiin tuottaa hyödyllistä tietoa siitä, millaiset tekijät vaikuttavat palautteen laatuun. Keskusteluaineiston yhteyttä nuoren antamaan palautteeseen on mahdollista tarkastella monella eri tavalla. Keskustelunanalyttisellä tulokulmalla voidaan tutkia vaikkapa chat-keskustelujen lopetusten yhteyttä nuoren antamaan palautteeseen. Vaikuttaako esimerkiksi se, kumpi osapuoli tekee aloitteen keskustelun lopettamiseen siihen, millaista palautetta nuori antaa? Suurempaan otokseen kohdistuvalla tilastollisella analyysillä voidaan puolestaan tarkastella sitä,



vaikuttavatko keskustelun pituus, rakenne, aihepiirit, ehdotetut ratkaisut sekä osapuolten aktiivisuus nuoren antamaan palautteeseen.

Analysoimani aineisto sisälsi sekä vapaaehtoisten että palkattujen ohjaajien käymiä keskusteluja. Analyysissa ei kuitenkaan kiinnitetty huomiota siihen, onko edellä mainittujen tahojen ohjauskäytännöissä mahdollisesti eroja. Asiaa voitaisiin lähestyä laajemmalla tilastanalyysillä, jossa huomioitaisiin ohjaajan tausta (vapaaehtoinen tai palkattu ammattilainen) ja sen **mahdollinen** yhteys keskustelujen sisältöön ja rakenteeseen sekä nuoren antamaan palautteeseen.

Palveluohjaus on keskeinen osa chateissa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja sen yksityiskohtaisempi tarkastelu auttaisi palvelun laadun kehittämisessä. Omassa analyysissäni palveluohjausta tarkasteltiin lähinnä anonymiteetin tuomien haasteiden ja hyperlinkkien hyödyntämisen kautta. Palveluohjaus on siinä mielessä haastavaa, että se vaatii ohjaajalta kykyä tunnistaa, milloin nuoren yhteydenoton aihe vaatii suurempaa ajallista panostusta ja/tai osaamista kuin mitä chat-keskustelussa voidaan antaa. Siihen sisältyy myös riski siitä, että nuori kokee tulevansa pomputelluksi palvelusta toiseen tai että tälle ehdotettu palvelu ei vastaakaan lupauksia (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 96). Ohjaajan tulee täten tasapainotella nuoren kohtaamisen ja tämän tilanteen kartoittamisen pohjalta tapahtuvan ohjauksen välillä, tehden tätä kaikkea rajallisen ajan ja tiedon varassa.

Olisi kiinnostavaa tutkia tarkemmin myös sitä, missä ohjauksen vaiheissa, millä perusteella ja millä keinoilla ohjaajat ehdottavat nuorelle muita palveluita tai kontakteja, joihin hakeutua. Entä miten nuoren yhteydenoton aihepiiri ja tämän mahdollisesti itsestään kertoma tieto vaikuttaa eteenpäin ohjaukseen? Tutkielmassani havaitsin, että ohjaajan ehdottamia palveluja tai kontakteja vastustettiin niiden anonymiteetin puutteen vuoksi. Mitkä muut tekijät vaikuttavat palvelujen koettuun houkuttelevuuteen tai luotaantyöntävyyteen?

Kenties tärkein (ja samalla tutkimuksen kannalta haastavin kysymys) koskee sitä, missä määrin nuoret todellisuudessa hakeutuvat chat-keskustelun perusteella tuen piiriin ja millaisia kokemuksia tähän liittyy. Aineistoni keskusteluissa ilmeni, että nuoret olivat päätyneet Netarin chatiin erilaisia polkuja pitkin. Monella oli jo olemassa olevia palvelukontakteja.

Netarin chatin identiteetin kannalta olisi hyödyllistä määritellä enemmän chatin roolia suhteessa näihin muihin kontakteihin ja palveluihin. Nuorten kokemusmaailman avaamisen kannalta mielekäs lähestymistapa olisi haastattelututkimus. Tällöin haasteena saattaa olla on nuorten sitouttamisen lisäksi näiden anonymiteettiin ja turvallisuuteen liittyvän kokemuksen säilyttäminen. Eräs mahdollisuus voisi olla haastattelujen toteuttaminen täysin anonyymeissa ympäristöissä. Tällöin voitaisiin saada enemmän tietoa siitä, millaisia merkityksiä nuoret itse antavat chat-keskusteluille ja miten ne ovat mahdollisesti vaikuttaneet nuorten elämään. Tällä hetkellä on olemassa erinäisiä selvityksiä nuorisotyön vaikuttavuudesta (ks. Siurala & Sinisalo-Juha 2018, 138–156). Chat-ohjauksen pidempikestoista vaikutuksista olisi kuitenkin hyvä saada yksityiskohtaisempaa tietoa.

Aineistossa käsiteltiin kevyesti vuorovaikutuksessa tapahtuvia väärintulkintoja sekä näihin liittyviä korjausjäsennyksiä. Aineistossani ei kuitenkaan juuri ilmennyt tilanteita, joissa osapuolet olisivat selvästi ilmaisseet tyytymättömyyttä tai haastaneet hyvin suoraan toisen esittämiä väitteitä tai tulkintoja. Todellisuudessa tällaisia tilanteita kuitenkin ilmenee ja tekstillä tapahtuva vuorovaikutus tuo niiden käsittelemiseen omat haasteensa. Laajemman otoksen kerääminen lisäisi todennäköisyyttä siihen, että myös tällaisia ristiriitatilanteita löytyisi analysoitavaksi. Tällaisten tilanteiden keskustelunanalyttinen tarkasteleminen auttaisi lisäämään ohjaajien ja kouluttajien ymmärrystä ristiriitojen aiheista, ominaispiirteistä sekä ratkaisemisen keinoista.

## LÄHTEET

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo Salla (2015) Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto /Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 84 <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>. Viitattu 9.4.2019
- Alleman, R., James (2002) Online counseling. *Psychotherapy: Theory/Research/Practice/Training* 39:2, 199–209.
- Antaki, Charles (2002) “Lovely”: Turn-initial high-grade assessments in telephone closings. *Discourse Studies*, 4, 5–23.
- Atkinson, Maxwell & Drew, Paul (1979) *Order in court*. Oxford Socio-Legal Studies. Lontoo: Palgrave Macmillan UK.
- Baker, Kurt & Ray, Mike (2011) Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24:4, 341–346.
- Bambling, Matthew & King, Robert & Reid, Wendy & Wegner, Karly (2008) Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8:2, 110–116.
- Benwell & Stokoe (2006) *Discourse and Identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Butler, Carly W. & Potter, Jonathan & Danby, Susan & Emmison, Michael & Hepburn, Alexa (2010) Advice-implicative interrogatives: Building "client-centered" support in a children's helpline. *Social psychology quarterly*, 73:3 265–287.
- Cambridge Dictionary (2019) Meaning of chat room in english (verkkojulkaisu) <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/chat-room>. Viitattu 28.3.2019.
- Callahan, A. & Inckle, K. (2012) Cybertherapy or psychobabble? A mixed methods study of online emotional support. *British Journal of Guidance and Counselling*, 40:3, 261–278.
- Chardon, Lydia & Bagraith, Karl S. & King, Robert John (2011) Counseling activity in single-session online counseling with adolescents: An adherence study. *Psychotherapy Research*, 21:5, 583–592.
- Christodoulidou, Maria (2018) Consultee satisfaction in ending chats of an e-counseling service. *Discourse Studies*, 20:4, 461–487.
- Clayman, Steven (2012) Turn-constructive units and the transition-relevance place. Teoksessa Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.) *The handbook of conversation analysis*. New Jersey: John Wiley & Sons, 151–166.

- Danby, Susan & Butler, Carly W. & Emmison, Michael (2009) When 'listeners can't talk': Comparing active listening in opening sequences of telephone and online counselling. *Australian journal of communication*, 36:3, 91–113.
- Drew, Paul (2012) Turn design. Teoksessa Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.) *The handbook of conversation analysis*. New Jersey: John Wiley & Sons, 130–149.
- Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Leena (1997) Institutional dialogue. Teoksessa Teun Van Dijk (toim.) *Discourse: a multidisciplinary introduction*. Discourse as social interaction in society. Lontoo: Sage, 92–118.
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2016) Exploring hope and expectations in the youth mental health online counselling environment. *Computers in human behavior*, 55, 62–68.
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2014) Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. *Australian journal of guidance and counselling*, 24:2, 183–196.
- Emmison, Michael & Danby, Susan. (2007). Troubles announcements and reasons for calling: Initial actions in opening sequences in calls to a national children's helpline. *Research on language and social Interaction*, 40.
- Ersahin, Zehra & Hanley, Terry (2017) Using text-based synchronous chat to offer therapeutic support to students: A systematic review of the research literature. *Health education journal*, 5, 531–543.
- Fletcher-Tomenius, Leon & Vossler, Andreas (2009) Trust in online therapeutic relationships: The therapist's experience. *Counselling psychology review*, 24:2, 24–34.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2009) Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of child psychology & psychiatry*, 50:6, 759–766.
- Garcia AC. & Jacobs JB. (1999) The eyes of the beholder: Understanding the turn-taking system in quasi-synchronous computer-mediated communication. *Research on language and social interaction*, 32:4, 337–367.
- Gatti, Fabiana & Brivio, Eleonora & Calciano, Sara (2016) “Hello! I know you help people here, right?”: A qualitative study of young people's acted motivations in text-based counseling. *Children and youth services review*, 71, 27–35.
- Garfinkel, Harold (1974) The origins of the term ”ethnomethodology”. Teoksessa Roy Turner (toim.) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penquin 15–18.
- Gibson, K. & Cartwright, C. (2014) Young people's experiences of mobile phone text counselling: Balancing connection and control. *Children and youth services review*, 43, 96–104.

- Giles, David & Stommel, Wyke & Paulus, Trena & Lester, Jessica & Reed, Darren (2014) Microanalysis of online data: the methodological development of “digital CA”. *Discourse, context & media*, 7, 45–51.
- Haakana, M. & Laakso, M. & Lindström, J. (2009) Introduction: comparative dimensions of talk in interaction. Teoksessa M. Haakana & M. Laakso & J. Lindström (toim.) *Talk in interaction: comparative dimensions*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 15–47.
- Hakulinen, A. (1995) Vuorottelujäsennys. Teoksessa L. Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Hanley, Terry (2009) The working alliance in online therapy with young people: preliminary findings. *British journal of guidance & counselling*, 37:3, 257–269.
- Hanley, Terry & Ersahin, Zehra & Sefi, Aaron & Hebron, Judith (2017) Comparing online and face-to-face student counselling: What therapeutic goals are identified and what are the implications for educational providers? *Journal of psychologists and counsellors in schools*, 27:1, 37–54.
- Hanley, Terry (2012) Understanding the online therapeutic alliance through the eyes of adolescent service users. *Counselling and psychotherapy research*, 12:1, 35–43.
- Hanley, Terry (2006) Developing youth-friendly online counselling services in the United Kingdom: a small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling and psychotherapy research*, 6:3, 182–185.
- Heritage, John & Sefi, Sue (1992) Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 359–417.
- Heritage, John (2011) Territories of knowledge, territories of experience: Empathic moments in interaction. Teoksessa T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (Toim.) *The morality of knowledge in conversation*. Cambridge: Cambridge University Press, 159–183.
- Heritage, J., & Lindström, A. (1992) Advice-giving: Terminable and interminable. Paper presented at the International Conference on Discourse and the Professions, Uppsala. Seminaaripaperi.
- Heritage, John. (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suomentanut Anssi Peräkylä. Helsinki: Gaudeamus. Englanninkielinen alkuteos Garfinkel and Ethnomethodology 1984.
- Heritage, John (1997) ”Conversation analysis and institutional talk: analysing data”. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research: Theory, method and practice*. Lontoo: Sage, 161–182.
- Heritage, John (1984) *Conversation analysis*. Cambridge: Polity Press, 233–292.

Heritage John, & Clayman, Steven (2010) *Talk in action: Interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.

Herring, Susan (1999) Interactional coherence in Cmc. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4:1.

Joinson, A. (2001) Self-disclosure in computer-mediated communication: the role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31, 177–192.

Jokinen Arja, Juhila Kirsi, Suoninen Eero (2012) *Kategoriat, kulttuuri & moraali: johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino.

Keipi, Teo & Oksanen, Atte (2014) Self-exploration, anonymity and risks in the online setting: Analysis of narratives by 14–18 year olds. *Journal of Youth Studies*, 17, 1097–1113.

Keipi, Teo (2018) Relatedness online. An analysis of youth narratives concerning the effects of internet anonymity. *YOUNG*, 26:2, 91–107.

King, Robert & Bambling, Matthew & Lloyd, Chris & Gomurra, Rio & Smith, Stacy & Reid, Wendy & Wegner, Karly (2006) Online counselling: the motives and experiences of young people who choose the internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and psychotherapy research*, 6:3, 169–174.

Knapp, M. L. & Hall, J. A. (2013) *Nonverbal communication*. Boston: De Gruyter Mouton.

Kummervold, PE. & Gammon, D. & Bergvik, S. & Johnsen J-AK. & Hasvold T. & Rosenvinge JH. (2002) Social support in a wired world: use of online mental health forums in Norway. *Nord J. psychiatry*, 56, 59–65.

Lindholm, Camilla & Stevanovic, Melissa & Peräkylä, Anssi (2016) *Keskustelunalyysi maailmalla ja meillä. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Lindström, Jan & Lindholm, Camilla (2009) 'May I ask' Question frames in institutional interactions. Teoksessa Jan Lindström & Markku Haakana (toim.) *Talk in interaction: comparative dimensions*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 180–205.

Mallen, Michael J. & Vogel, David L. & Rochlen, Aaron B. (2005) The practical aspects of online counselling: ethics, training, technology and competency. *The counseling psychologist*, 33:6, 776–818.

Maples, Mary Finn & Han, Sumi (2008) Cybercounseling in the United States and South Korea: implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of counseling and development*, 86:2, 178–183.

Markman, K. (2009) "So what shall we talk about": Openings and closings in chat-based virtual meetings. *Journal of business communication*, 46, 150–170.

Meredith, J. & Stokoe, E. (2014) Repair: comparing Facebook ‘chat’ with spoken interaction. *Discourse & communication*, 8:2, 181–207.

Merritt, Marilyn (1976) On questions following questions in service encounters. *Language in Society*, 5, 315–357.

Netari (2019) [www.netari.fi](http://www.netari.fi) (verkkodokumentti). Viitattu 20.2.2019.

Oksanen, Atte & Hawdon, James & Holkeri, Emma & Räsänen, Pekka (2014) Exposure to online hate among young social media users. Teoksessa M. Nicole Warehime (toim.) *Soul of society: a focus on the lives of children & youth*. Bingley: Emerald 253–273.

Paolillo, John & Zelenkauskaitė, Asta (2013) Real-time chat. Teoksessa Susan Herring, Dieter Stein & Tuija Virtanen (toim.) *Pragmatics of computer mediated communication*. Berliini: De Gruyten Mouton 109–134.

Paulus, Trena & Warren, Amber & Lester, Jessica (2016) Applying conversation analysis methods to online talk: a literature review. *Discourse, context & media*, 12:10, 1–10.

Peltola, Sara (2015) Ohjausvuorovaikutus suunta-chatissa: ”kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaan tunnen?”. Itä-Suomen yliopisto, Pro gradu tutkielma.

Perle, Jonathan G. & Langsam, Leah C. & Nierenberg, Barry (2011) Controversy clarified: an updated review of clinical psychology and tele-health. *Clinical psychology review*, 31, 1247–1258.

Peräkylä, Anssi (2004) Conversation analysis. Teoksessa Clive Seale, Giampietro Gobo, Jaber F. Gubrium & David Silverman (toim.) *Qualitative research practise*. Lontoo: Sage 153–167.

Petitjean, Cécile & Morel, Etienne (2017). “Hahaha”: Laughter as a resource to manage WhatsApp conversations. *Journal of pragmatics*, 110, 1–19.

Pomerantz, A. (1984) Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. Teoksessa M. Atkinson & J. Heritage (toim.) *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 57–101.

Potter, J. & Wheterell, M. (1987) *Discourse and social psychology. Beyond attitudes and behaviour*. Lontoo: Sage.

Prescott, J. & Hanley, T. & Ujhelyi, K. (2017) Peer communication in online mental health forums for young people: directional and nondirectional support. *JMIR Mental Health*, 4:3, 29.

Richard, Derek & Viganó, Noemi (2013) Online counseling: a narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 1:9, 994–1011.

Rochlen, Aaron & Zack, Jason & Speyer, Cedric (2004) Online therapy: review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of clinical psychology*, 60, 269–283.

Rodda, Simone N. & Lubman, D.I. & Cheetham, A. & Dowling, N.A. & Jackson, A.C. (2015) Single session web-based counselling: a thematic analysis of content from the perspective of the client. *British journal of guidance & counselling*, 43:1, 117–130.

Sacks, Harvey (1967) The search for help: no one to turn to. Teoksessa E. S. Shneidman (toim.) *Essays in self-destruction*. New York: Science House, 203–223

Sacks, Harvey (1992) *Lectures on conversation*. Englanti: Blackwell.

Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel & Jefferson, Gail (1974) A simple systematic for the organisation of turn taking in conversation. *Language*: 50, 696–735.

Schegloff, Emanuel & Sacks, Harvey (1973) Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289–327.

Schegloff, Emanuel A. (1980) "Preliminaries to preliminaries: 'Can I ask you a question?'" *Sociological Inquiry* 50, 104–152.

Schegloff, Emanuel (2007) *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Schegloff, Emanuel (1968) Sequencing in conversational openings. *Am. Anthropol*, 70, 1075–1095.

Schegloff, Emanuel A. (1995) "Discourse as an interactional achievement III: the omnirelevance of Action". *Research on language and social interaction*, 3, 185–211.

Schönfeldt, J. & Golato, A. (2003) Repair in chats: a conversation analytic approach. *Res. Lang. Soc. Interact.* 36:3, 241–284.

Sefi, Aaron & Hanley, Terry (2012) Examining the complexities of measuring effectiveness of online counselling for young people using routine evaluation data. *Pastoral care in education*, 30:1, 49–64.

Silverman, David & Peräkylä, Anssi (1990) AIDS counselling: The interactional organisation of talk about 'delicate' issues. *Sociology of Health & Illness*, 12, 293–318.

Siurala, Lasse & Sinisalo-Juha, Eeva (2018) Impact of youth work in Finland. Teoksessa Jon Ord, Marc Carletti, Susan Cooper, Christophe Dansac, Daniele Morciano, Lasse Siurala & Marti Taru (toim.) *The impact of youth work in Europe: a study of five european countries*. Suomen Yliopistopaino Oy: Helsinki, 138–156.



Smithson, J. & Sharkey, S. & Hewis, E. & Jones, R. & Emmens, T. & Ford, T. & Owens, C. (2011) Problem presentation and responses on an online forum for young people who self-harm. *Discourse Studies*, 13:4, 487–501.

Stritzke, Werner & Nguyen, Anh & Durkin, Kevin (2004) Shyness and computer-mediated communication: a self-presentational theory perspective. *Media Psychology*, 6, 1–22.

Stommel, Wyke & Paulus, Trena M. & P. Atkins, David (2017) “Here's the link”: Hyperlinking in service-focused chat interaction. *Journal of Pragmatics* 115, 56–67.

Stommel, Wyke & Molder, Hedwig Te (2015) Counseling online and over the phone: when preclosing questions fail as a closing device. *Research on Language and Social Interaction*, 48:3, 281–300.

Suler, J. (2004) The online disinhibition effect. *Journal of cyberpsychology and behaviour*, 7, 321–326.

Suler, J. (2000) Psychotherapy in cyberspace: a 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *Journal of cyberpsychology & behaviour*, 3:2, 151–159.

Ten Have, Paul (1991) "Talk and institution: a reconsideration of the 'asymmetry' of doctor-patient interaction". Teoksessa D. Boden & D.H. Zimmerman (toim.) *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge: Polity Press, 138–63.

Ten Have, Paul (2004) *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. Lontoo: Sage.

Thurlot, Crispin & Lengel, Lara Martin & Tomic, Alice (2012) *Computer mediated communication. Social interaction and the internet*. Lontoo: Sage.

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus: Eettiset ohjeet kohtaaville verkkopalveluille (ND) <https://www.verke.org/nusuvefo/eettiset-ohjeet-kohtaaville-verkkopalveluille/> (verkkodokumentti). Viitattu 27.2.2019

Williams, R. & Bambling, M. & King, R. & Abbott, Q. (2009) In-session processes in online counselling with young people: an exploratory approach. *Counselling and psychotherapy research: linking research with practice*, 9:2, 93–100. Englanti: Routledge.

Zimmerman, Don H. & Wakin, Michelle (1995) Thank you's and the management of closings in emergency calls. *Proceedings of the 90th annual meeting of the american sociological association*. Washington, DC. Seminaaripaperi.

## **Liitteet**

### **LIITE 1: Palautekysely chatin parantamiseksi**

Kiitos, kun vierailit chatissamme! Voit halutessasi vastata lyhyeen kyselyyn. Vastauksesi auttavat meitä kehittämään palvelustamme mahdollisimman hyvän. Tietoja käsitellään täysin luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 2 minuuttia. Arvostamme paljon apuasi!

#### **1. Saako chatissa käymääsi keskustelua käyttää tutkimus – ja kehittämistarkoituksiin?**

**Keskustelusta poistetaan**

**kaikki sellaiset tiedot, joista sinut voitaisiin mahdollisesti tunnistaa. \***

Kyllä

Ei

#### **2. Missä chatissa kävit juuri äsken keskustelun? \***

Suunta-chatissa

Netari-chatissa

Help.somessa

#### **3. Miten onnistuimme mielestäsi keskustelussa? \***

Todella huonosti

Melko huonosti

Ei hyvin eikä huonosti

Melko hyvin

Todella hyvin

#### **4. Koetko, että keskustelu \***

Ei lainkaan Vähän Jonkin verran Paljon Hyvin paljon

Paransi mielialaani

Antoi hyödyllistä tietoa

Rohkaisi kertomaan omasta tilanteestani

Auttoi löytämään muita palveluita

#### **5. Voit halutessasi kertoa vielä enemmän keskustelusta omin sanoin**

☐ ☐

#### **6. Kuinka usein olet arviolta käyttänyt kyseistä chatia viimeisen kuukauden aikana? \***

Tämä oli ensimmäinen kerta

1-3 kertaa aikaisemmin

Viikoittain

Päivittäin

Monta kertaa päivässä

**7. Ikä \***

alle 10

10-14

15-19

20-24

25-29

yli 29

**8. Sukupuoli \***

Tyttö

Poika

Muu